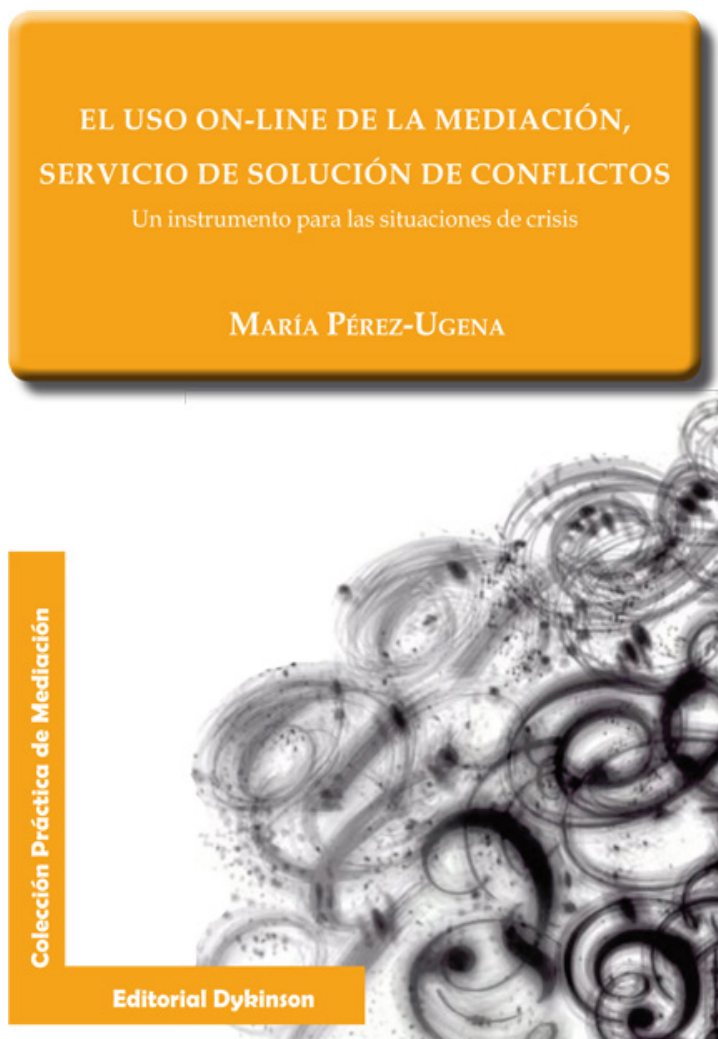


PÉREZ UGENA, M.: *El uso on-line de la mediación, servicio de solución de conflictos*, Dykinson, Madrid, 2020.



Es un hecho conocido por todos que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación -TIC- persiguen poner término a un sinnúmero de barreras –sobre todo de carácter geográfico y lingüístico- en numerosos espacios sociales. En materia de resolución de conflictos, las TIC deberían desarrollar un papel fundamental y más, si cabe, en el ámbito transfronterizo. Hace más de un lustro que la Comisión Europea puso de manifiesto en una Comunicación –intitulada “La agenda de justicia de la UE para 2020”- la necesaria aplicación de las nuevas tecnologías en la libertad, seguridad y justicia. La justicia tiene una enorme relevancia para el

crecimiento económico europeo, pero, de manera adicional, debe simplificarse todo cuanto sea posible para los ciudadanos. A este respecto, también sugería que los distintos países de la Unión Europea faciliten el recurso a los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios. Estos últimos, por sus prerrogativas inherentes, ofrecen una solución rápida, eficaz y más económica que la vía judicial.

Dentro de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, debemos referirnos a la mediación. Hace más de una década -en concreto en 2008- se aprobó la Directiva 2008/52, de 21 de mayo, sobre determinados aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Ahora bien, dentro de su articulado, se incluía una restricción que no debe pasar desapercibida. En efecto, aunque fomenta el recurso a la mediación para lograr una solución a un conflicto económico en materia de Derecho privado, se reduce a los litigios de carácter transfronterizo. Estos últimos son aquellos que tienen un elemento vinculado con otro país comunitario diferente. En otras palabras, tal Directiva no contempla el deber de disciplinar, a nivel interno, la mediación como solución extrajudicial para los países comunitarios. Nótese que el escenario en el que nos movemos cada vez es más proclive a las transacciones de índole internacional -en muchas ocasiones son on-line- que dan lugar a un elenco creciente de procesos en el tráfico jurídico civil y mercantil. Por ello, resulta conveniente disponer de medios de resolución de litigios en virtud de los que se pueda liberar a los órganos judiciales de la carga tan exacerbada de trabajo. También, de manera complementaria, aportan, entre otras ventajas, celeridad y cercanía al ciudadano.

La novedosa monografía a la que se refiere la presente reseña tiene como autora a la Dra. PÉREZ UGENA, profesora de la Universidad Rey Juan Carlos. Respecto a su sistemática, ostenta siete puntos que analizaremos seguidamente.

El conflicto es el objeto de la mediación. A ciertos aspectos vinculados con tal extremo se refiere el capítulo primero de la obra. Sus orígenes no se sitúan en el ámbito europeo, sino que hay que remontarse a la década de los sesenta de los Estados Unidos. Además, cabe señalar que el protagonista no es el mediador, sino los sujetos enfrentados. Especialmente sugerentes resultan los planteamientos que la autora efectúa respecto a la relación que la mediación ostenta con la psicología -que también se tratará en el capítulo quinto-. Tanto la escucha activa como la empatía resultan valores que el mediador debe ostentar. En este sentido, podría ser conveniente que el mediador presente los aspectos positivos de llegar a un acuerdo entre las partes.

El capítulo segundo versa sobre los principios informadores de la mediación. En cuanto a su enumeración, podemos listar los siguientes: voluntariedad y libre disposición (nadie está obligado al procedimiento ni a llegar a un acuerdo); igualdad de las partes (equilibrio de posiciones y respeto a los puntos de vista que se

muestren); neutralidad (las partes deben llegar a un acuerdo por sí mismas sin injerencias ni influencia del mediador); e imparcialidad (el mediador no puede actuar ni en beneficio ni en perjuicio de ninguna de las partes); confidencialidad (relativo al secreto profesional del mediador); y lealtad, buena fe y respeto recíproco (imposibilidad de ejercer acciones judiciales o extrajudiciales respecto al objeto).

Por su parte, el capítulo siguiente (tercero) se centra en los caracteres inherentes al procedimiento de mediación. Este apartado se refiere a las diversas fases o etapas por las que debe pasar la mediación desde los comienzos hasta la celebración del acuerdo. En línea con lo apuntado en el capítulo segundo, el presente analiza, con detalle, la posición que deben ostentar tanto las partes y el mediador en el procedimiento de mediación. Este último, como ya se señaló, ha de ser neutral e imparcial. El mediador debe, en efecto, ayudar a las partes a comunicarse para alcanzar un acuerdo. Aunque imparcialidad y neutralidad podrían parecer sinónimos, no lo son. Imparcial significa que no se posiciona a favor de uno ni de otro. Neutral se refiere a que no impone ninguna solución. Es decir, participa en la comunicación sin imponer nada. Ahora bien, el mediador debe tener una conducta activa sin que ello deba interpretarse como que pueda imponer un acuerdo o solución. Estos dos caracteres del mediador son necesarios y no deben infravalorarse, pues son notas consustanciales a la mediación. Podríamos afirmar que el conflicto o litigio resulta propiedad de las partes que son quienes, en última instancia, deben aprobar la solución final a la diferencia que les enfrenta.

El capítulo quinto versa sobre las técnicas que se aplican a este procedimiento. Como bien apunta la autora, gran parte de las mismas vienen de la psicología. Asimismo, su aplicación estará supeditada a cada caso concreto.

La mediación digital es objeto de análisis en el capítulo sexto. Las nuevas tecnologías tienen una extraordinaria utilidad en este ámbito ya que sirven tanto para el mediador y las partes como para la propia plataforma. La autora entiende que la mediación digital es una modalidad de los ODR -Online Dispute Resolution-. Ahora bien, no todos los tipos de ODR precisan de caracteres como la seguridad, la privacidad y la necesidad de garantizar la identidad de las partes. En cualquier caso, sí deberán concurrir cuando así lo exijan las propias partes del conflicto como la normativa -extremo, este último, que acontece en la legislación española para la mediación virtual-.

Las ventajas que la mediación presenta respecto a la vía judicial se exponen, con singular destreza, en el último capítulo. La mediación es un mecanismo de resolución de litigios que se centra en la persona durante todo el curso del procedimiento. Asimismo, este mecanismo pone en marcha un espacio de diálogo y comunicación entre las personas. Mientras la vía de carácter judicial supone

una escalada del conflicto, la mediación lo suaviza. En la mediación las partes son protagonistas del conflicto, pero también de la solución final. Si bien en la vía judicial normalmente hay un ganador y un perdedor, en la mediación no es así, pues ambas partes pueden considerar que han ganado.

Estamos frente a una brillante monografía de lectura ineludible para quienes quieran conocer de primera mano la situación actual de la mediación on-line. La autora presenta de manera concisa, rigurosa y sencilla, en los siete capítulos de los que consta la obra, todo cuanto resulta preciso conocer de esta figura.

Dra. Patricia Vargas Portillo  
ESIC Business & Marketing School