

MEDIACIÓN ELECTRÓNICA: MEDIACIÓN EN LÍNEA Y MEDIACIÓN CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA NACIÓN Y EN CÓRDOBA

Dr. Diego Robledo

Palabras claves: Mediación – Resolución de Conflictos en línea – Brecha digital

Keywords: Mediation - Online Dispute Resolution – Digital Gap

Introducción

La presente investigación es un Proyecto FORMAR aprobado por SECYT UNC “*Mediación electrónica en la Nación y en la Provincia de Córdoba*” que se encuentra dirigido por el Dr. Diego Robledo, cuenta con el Prof. Dr. Enrique Letelier Loyola (Universidad de Valparaíso) como consultor académico y el equipo de investigación se conforma por: Prof. Gladys E. Gauna Donalisio, Prof. Mariana R. Cuello -mediadora-, Lic. Andrea L. Brissio, Ab. Alejandro Ignacio Almada, Ab. Ismael Jesús Iglesias Herrera, Ab. Santiago Steinbauer.

Asimismo, esta investigación se inscribe dentro del Programa de Trabajo en Derecho Procesal 1991-2030 y en la investigación de la línea CONSOLIDAR aprobada por SECYT UNC denominada “*Los Actos Procesales y las nuevas tecnologías: hacia el expediente electrónico en el Fuero Civil y Comercial en el Poder Judicial de la Nación y de la Provincia*”, siendo el programa y el proyecto Consolidar dirigidos por la Prof. Dra. H.C. Dra. Rosa A. Avila Paz de Robledo.

A partir de este marco se observa la interrelación entre mediación y las tecnologías de la comunicación e información a través del instituto de la mediación que se desarrolla en el espacio virtual. En tanto se trata de una investigación interdisciplinaria se investiga desde el método de la dogmática jurídica en base al Derecho Procesal, la Teoría General del Proceso, la Filosofía del Derecho, la Informática Jurídica, el Análisis Económico del Derecho, la Teoría de la Comunicación Humana, la Teoría de la Decisión y los Métodos de Resolución de Conflictos.

Innovación

En la República Argentina, con un sistema federal, se encuentra legislada la mediación en el ámbito nacional con la Ley 26.589 mientras que, en el ámbito de la

provincia de Córdoba, desde el año 2018 con la sanción de la Ley 10.543, se observa como rasgo en común que ambas han incorporado la mediación como etapa pre jurisdiccional obligatoria. En un sistema federal como el de Argentina, las provincias tienen una diversidad respecto a si regulan o no a la mediación como una etapa previa y obligatoria al litigio judicial.

Una diferencia es que la Ley 26.589 que ha sido sancionada por el Honorable Congreso de la Nación en 2010 y que regula la mediación para el ámbito nacional nada dice acerca de la mediación que se desarrolla a través de plataformas tecnológicas, mientras que la Ley 10.543 sancionada por la Honorable Legislatura de la Provincia de Córdoba en 2018, ha regulado bajo la denominación “mediación electrónica” en el artículo 20. Esta innovación normativa cordobesa incorpora al sistema de solución de controversias local una modalidad novedosa a la que la tradición del Common Law denomina “*online dispute resolutions*” y su traducción más literal resolución de disputas en línea incluye entre el gran abanico de gestión a la mediación en línea. La legislación de Córdoba la recepta legalmente como “mediación electrónica”, y la reglamentación que hace el Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba la denomina “mediación virtual”. De ello se sigue una cuestión de polisemia para referirse al mismo instituto, aunque con diferentes denominaciones.

La pandemia global del COVID 19 tuvo como uno de sus efectos la aceleración de la implementación de las tecnologías de comunicación e información en los institutos procesales y la mediación no ha sido ajena. De esta manera, un instituto regulado en un solo artículo de la ley provincial – y ausente en la expresa letra de la legislación nacional referida a la mediación – creció exponencialmente.

Durante el período de la investigación se desarrollaron experiencias piloto tanto a nivel provincial como a nivel nacional. Se puede señalar como una razón social y humana para el desarrollo de la mediación electrónica en Argentina y en Córdoba se debió al aislamiento social obligatorio preventivo y posterior distanciamiento social obligatorio preventivo que fueron dispuestos por las autoridades nacionales y locales. Ello repercutió en una razón política y jurídica que llevó a desarrollar modalidades de trabajo remoto y sentar las condiciones necesarias para el uso de instrumentos tecnológicos como actos jurídico – procesales válidos. De esta manera, frente a un escenario en el cual los operadores y las operadoras jurídicas carecían de firma digital, se estableció una clase de firma a través del pantallazo, captura de pantalla o “print” exhibiendo el DNI y carnet profesional en el caso de abogados y abogadas. La razón

epidemiológica sanitaria implicó que se extienda como una medida de cuidado (y de autocuidado) a medida que se hacía posible ser vacunado.

Este período excepcional implicó un enorme desarrollo y demostración de la incorporación de la mediación electrónica como una respuesta recurso eficaz de gestión y autocomposición de controversias basada en el diálogo, la participación y la autonomía de la voluntad. Asimismo, frente a un presupuesto de admisibilidad de la demanda como es haber ido en forma previa a la mediación prejudicial obligatoria -para los casos previstos legalmente-, el servicio de mediación electrónica permitió cumplir la garantía de acceso a justicia, brindando un espacio útil para dialogar en el marco de la pandemia global del COVID 19.

Resultados

En lo que respecta a **resultados**, entre otras publicaciones indexadas se destacan:

- ROBLEDO, Diego “*Mediation, Arbitration and Artificial Intelligent Dispute Resolution: Online Dispute Resolution for FinTech*” en Lorenzo Bujosa Vadell, Nadia Mansour, Walter Reifarth (coordinadores) *Role of Fintech in the Post-Covid-19 world: Law and Regulation*, Ed. Atelier, Salamanca, España, 2022, Capítulo XIV.
- ROBLEDO, Diego “*Proceso Judicial e Inteligencia Artificial*” *XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal. Un proceso para una nueva justicia. Ponencias generales y ponencias particulares, Mendoza, República Argentina 1, 2 y 3 de septiembre de 2022*, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2022, páginas 425 a 432.
- ROBLEDO, Diego “*Processo judicial e Inteligência artificial*” en *Revista Eletrônica de Direito Processual, Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da Universidade do Estado de Río de Janeiro. En memoria de José Carlos Barbosa Moreira*. Brasil, 2022, Año 16, Setembro-Dezembro de 2022 Volume 23 N°3, publicação científica com referato Qualis: B1 (Direito/Law) e-ISSN: 1982-7636, pp. 48-71.
- ROBLEDO, Diego “*Garantías judiciales en el COVID-19 desde la perspectiva del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y del sistema jurídico argentino*” en Guillermo Barrera Buteler (Director) *El derecho argentino frente a la pandemia y post-pandemia COVID-*

19, Colección de Estudios Críticos de la Facultad de Derecho, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Córdoba, Ed. Advocatus, Córdoba, 2020, pp. 287-297.

En prensa

▪ ROBLEDO, Diego, “*Mediación electrónica en la Provincia de Córdoba (Argentina)*” en el XXI Anuario del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho e la Universidad Nacional de Córdoba. Volumen: 1 ISSN 1667-6122 - Indexado en Catálogo y Directorio en el “Sistema Regional de Información de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (LATINDEX) Con Referato científico.

▪ AVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa y Diego Robledo, “*El expediente judicial digital y sus actuales desafíos informáticos*” en Revista Jurídica de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Políticas y de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Asunción, Paraguay.

▪ AVILA PAZ DE ROBLEDO, Rosa y Diego Robledo, “*Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso Justicia Constitucional y grupos vulnerables- A propósito de la tutela de las personas con discapacidad*”, para el Libro Homenaje al Prof. Dr. Humberto Nogueira Alcalá del Centro de Estudios Constitucionales de la Universidad de Talca de Chile.

Difusión de los avances

Asimismo, en torno a la *difusión de los avances* se hicieron importantes participaciones, entre las cuales se reseña:

▪ Diego Robledo, participó como coordinador académico del Ateneo Permanente de Derecho Procesal /2022 En el XXXII° Aniversario – En pos de Solidaridad Académica Dedicado a las Reformas Procesales y al Año 2022 “LAS ISLAS MALVINAS SON ARGENTINAS”, Declarado de Interés General y Adhesión de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UNC, por Res. Decanal RD N°334/2022, con declaración de Interés Ministerial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba, Resolución

N°095/2022, con la Adhesión y beneplácito de la H. Legislatura de la Provincia de Córdoba, por Decreto 25975/22 y Declarado de Interés por la Red Argentina Americana para el Liderazgo y la Red Interamericana realizado el 24 de mayo del 2022.

▪Diego Robledo, participó como coordinador académico de las II° Jornadas Preparatorias del XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal, Declaradas de Interés General por Res. Decanal 1076/2021 y realizadas el 24 de junio del 2022.

▪Diego Robledo, asistió virtualmente al Congreso Internacional de Mediación “El abordaje del Conflicto en la Agenda Global” celebrado los días 5 a 7 de julio de 2022, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Defensoría del Niño, Niña y Adolescente de la Provincia de Santa Fe, declarado de interés por la Cámara de Senadores y la Cámara de Diputados y Diputadas de la Provincia de Santa Fe y declarado de interés municipal por el Concejo Deliberante de la Municipalidad de Rosario, Santa Fe.

▪Diego Robledo participó del Encuentro de Celebración de 30 aniversario de IANCA realizado en forma virtual, el día 27 de mayo de 2022, Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje, Instituto de Desarrollo y de Cultura de la Paz y Constructores de la Paz desde la Administración de Conflictos.

▪Diego Robledo participó del “Online WIPO Mediation and Arbitration Workshop” organizado por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual, del 8 al 10 de junio de 2022.

▪Asimismo, con representación de la Facultad de Derecho UNC Res. Decanal 1121/2022 y su Resolución Rectificatoria participaron como ponentes Rosa A. Avila Paz, Adriana J. Almagro, Miguel Robledo, Diego Robledo y Santiago Molina Sandoval en el XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal realizados los 1, 2 y 3 de septiembre de 2022.

▪Diego Robledo y Gladys Gauna Donalisio participaron como expositores en la XXIII Jornada sobre Experiencias en Investigación del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba, realizadas el 10 de noviembre de 2022.

▪Diego Robledo se desempeñó como miembro del Tribunal Evaluador de mediadores para la obtención de la matrícula definitiva en las ediciones 2020,

2021 y 2022 (de acuerdo a las Resoluciones N° 90/2020, N°307/2021 y N°265/2022 de la Dirección de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia).

▪ Se destaca como un gran logro que durante el período de la investigación Diego Robledo aprobó el Post Doctorado en el 16° Ciclo de Posdoctorado del Centro de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional de Córdoba, Programa Multidisciplinario de Formación Continua para Doctores en Ciencias Sociales, Humanidades y Artes dirigido por Marcelo Casarín, de ahí que su trabajo se encuentra en prensa.

Dificultades

En cuanto a las dificultades, se señala que existe bibliografía específica dentro de la tradición del Common Law en lengua inglesa predominantemente. El desarrollo bibliográfico en Iberoamérica del instituto de la mediación electrónica es escaso y a la vez diverso, dado que la cartografía jurídica pone en evidencia que no ha sido receptada en forma uniforme.

A la vez, los particularismos de un ordenamiento jurídico si bien son materia fértil para el derecho comparado, no siempre son soluciones trasplantables a nuestros ordenamientos jurídicos de Argentina y de Córdoba.

Si la mediación electrónica es aquella que utiliza al menos una plataforma tecnológica para el desarrollo del acto de mediación, la diversidad que ocupa el desarrollo tecnológico permite imaginar clases y usos de la tecnología en mediación. Uno de los más acuciantes tiene que ver con el desarrollo de la inteligencia artificial y su aplicación -o no - al espacio de la mediación. Entre las razones cognitivo-emocionales se argumenta en contra de la aplicación de la misma en aras de no derivar en un acto deshumanizante. Empero, generalizar los usos de la inteligencia artificial de esa manera implica una falacia por generalización. Al contrario, sostenemos que puede aplicarse la inteligencia artificial como una forma de humanización del proceso para escuchar a personas en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, utilizando una

aplicación para traducir de una lengua a otra en el caso de personas en situación de migración, o para escuchar a una persona con dificultades de habla.

Al contrario, es preciso atender que existen factores como la brecha digital que impactan positiva y negativamente sobre la recepción de la mediación electrónica y que implican que para que se cumplan las garantías de la mediación usando plataformas tecnológicas es preciso que se superen barreras de tipo cultural, como la capacitación a usuarios y usuarias – tanto desde lo interno como de lo externo- y de infraestructura, atendiendo que la conectividad y el internet pueden facilitar o dificultar según el caso que la persona cuente o no con este servicio. De todas maneras, la mediación electrónica tiene una gran fortaleza: se encuentra en sintonía con una política pública de modernización del estado tanto a nivel nacional como provincial por cuanto se viene construyendo la ciudadanía digital. Y ello, sienta las bases de participación en el proceso de mediación electrónica.

Conclusión

La experiencia demuestra que la mediación electrónica es un instituto compatible con el sistema procesal vigente en Argentina y Córdoba, ya sea por su recepción legal o bien porque lo ha puesto en práctica como plan piloto.

Ante la dinámica tecnológica es posible clasificar tres clases de mediación:

- aquella que se desarrolla en forma presencial;
- aquella que se desarrolla en forma remota empleando plataformas tecnológicas;
- aquella que se desarrolla en forma híbrida, con alguna de las partes conectada y participando en la mediación a través de alguna plataforma tecnológica.

Se destaca que las dos primeras tienen su regulación mientras que la tercera es fruto de la práctica que ha incorporado esta tercer modalidad -no reglamentada-.

A partir de esta caracterización es posible señalar que la comunicación que se desarrolla de manera presencial tiene características que no siempre concuerdan con aquellas mediaciones que se desarrollan con la intermediación de una pantalla. El cambio no es solo en cuanto a la proximidad y distancia sino en cuanto a la comunicación humana que puede desarrollarse.

La mediación puede brindar un espacio de diálogo adecuado, confiable y confidencial para que las personas hablen con respeto, se escuchen y sean escuchadas, como oportunidad para desarrollar creativamente propuestas que satisfagan mutuamente, transformen la realidad social y hasta como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento moral.

La mediación electrónica abre un escenario emergente en el paradigma de la sociedad del conocimiento y la era del Big Data. Tiene potencial para gestionar, transformar y restaurar controversias originadas en el plano presencial y para intervenir eficazmente ante controversias originadas en nuevos escenarios virtuales, digitales y dinámicos.

A la vez, concluimos que el desarrollo de un proceso de gestión digital de la mediación que permita desarrollar el legajo del caso de mediación se encuentra en sintonía con el desarrollo del expediente judicial electrónico que se utiliza para gestionar y administrar casos judiciales, que en definitiva implican canales para escuchar a las personas ante situaciones de conflicto.

Se propicia el desarrollo de la mediación electrónica como una forma de “online dispute resolution” con enfoque de derechos humanos.