

Las implicancias del nuevo Código Civil y Comercial en la Resolución Electrónica de Conflictos del Proyecto CREC

Bibiana Luz Clara, Horacio R. Granero, Verónica Uriarte, María Fernanda Giaccaglia
Universidad FASTA

Resumo – El presente trabajo pretende comunicar las implicancias que la reciente reforma del Código Civil y Comercial tiene sobre la resolución electrónica de conflictos, en especial sobre el Proyecto CREC. Dicho proyecto ha sido objeto de nuestra investigación durante los últimos tres años, y analizaremos sus cambios en lo referente a los documentos electrónicos, a los conflictos en general y al modo en que se tratan en el nuevo ordenamiento.

Palabras clave – conflictos, resolución, tecnología, cambios, implicancias.

Abstract – This paper intended to communicate the implications that the recent civil code's reform has on the electronic conflict resolution, especially CREC's project. We were working on this project the last three years, and now we are going to analyze the changes related to electronic documents, conflicts in general, and the way there are treated in the new code.

Keywords – conflicts, resolution, technology, changes, implications.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos tres años hemos estado trabajando en el Proyecto CREC, un proyecto de creación de un Centro de Resolución de electrónica de conflictos, mediante la implementación de dos modalidades, la mediación y el arbitraje.

Así fuimos diseñando todos y cada uno de los pasos necesarios para su creación y puesta en marcha, incluidos sus documentos esenciales, el Reglamento de arbitraje, las normas

de ética del centro, y las figuras centrales: el director y el administrador del mismo con todas sus funciones, para finalizar con el diseño de la plataforma que lo sustente y permita llevar adelante sus procesos *on line*.

Apenas finalizado el proyecto, fue sancionada la Reforma del Código Civil y Comercial Argentino (Ley 26.994). La misma fue promulgada el 7 de octubre de 2014 y entró en vigencia el 1ro. de agosto de 2015. Dicha reforma nos enfrentó a la necesidad de dedicar un tiempo extra para estudiarla y aplicarla al CREC, analizando el impacto que las nuevas disposiciones puedan tener sobre el proyecto.

Aunque esta última parte del citado estudio es bastante reciente, es nuestra intención comunicar a este foro de investigación en qué estamos trabajando.

Si bien el anterior código no contemplaba la resolución alternativa de conflictos, nos parece que el hacerlo ahora, aunque sólo sea en el arbitraje, nos lleva hacia una sociedad más madura que pone su acento en buscar la paz. No podemos perder de vista que contábamos con leyes de mediación en casi todas las provincias argentinas, pero carecíamos de una ley nacional de Arbitraje, pese a que han existido proyectos muy interesantes, pero que nunca llegaron a ser sancionados. Hasta la reforma mencionada, sólo en los códigos de procedimientos de las provincias se podían hallar artículos referidos a esta modalidad alternativa.

Pensar que esta modificación traerá el fin de los conflictos es aún una utopía, ya que para ello el hombre necesitaría elevar su conciencia a grado tal que le hiciera conocer que, en ningún caso, generar un conflicto le aportará un beneficio, pero sí podemos considerarlo un avance notorio en busca de la moderación de las conductas litigiosas.

A su vez, la incorporación a su articulado de los documentos electrónicos y de la firma digital como mecanismo de seguridad, provee a nuestro Centro de un marco normativo, dado que se encontraba previsto este mecanismo para el resguardo de los documentos, actas, y demás actos del CREC.

Si bien ya contábamos con la Ley de Firma Digital (n° 25.506), la incorporación de artículos como el 288, que lo requiere como requisito indispensable para la validez de los documentos electrónicos, le asigna otra entidad y por ello nos parece importante también considerarlo en esta etapa de nuestra investigación.

II. LAS NUEVAS IMPLICANCIAS DEL CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN

Como mencionábamos en la Introducción, es nuestra actual tarea analizar cómo las reformas introducidas por la reforma afectan nuestro proyecto de creación de centro de resolución electrónica de conflictos. Debemos estudiar las imprecisiones del vocabulario, la especificidad de los aspectos técnicos, y la estructura compleja de los contratos a considerar, que comprenden servicios de la más variada naturaleza. Asimismo, no podemos perder de vista que permanentemente se suman nuevas figuras posibilitadas por el avance informático que crece en progresión geométrica, y en las cuales encontramos diversos actores, que generalmente residen en distintos lugares (muchas veces fuera del país), lo que genera una dificultad mayor para resolverlos.

Los contratos informáticos pueden ser incluidos en el Título III referente a los contratos de consumo que ilustran los arts. 1092 a 1095. Le serán también aplicables los artículos referidos a los contratos en general del Título II, en cuanto a sus disposiciones generales, el art. 970 referido a los contratos nominados e innominados, el 959 de sus efectos vinculantes, y los arts. 1176 a 1186 relativos al contrato de suministro.

En todos estos contratos la cuestión de prueba, según marca el art. 319 C. C. y C. será la esencial al momento en que el quien tenga a su cargo decidir, deba resolver las demandas que se le planteen.

Deberá apreciar el valor de los instrumentos particulares que se le presenten, basado entre otras pautas en la confiabilidad de los soportes utilizados y en los procedimientos técnicos aplicados.

Aquí el art. 286 del nuevo ordenamiento nos indica que la expresión escrita puede hacerse constar en cualquier soporte, en tanto sea posible reproducirlo y ser legible, y el art. 287 nos lleva a no discriminar por el medio empleado, para el registro de la palabra o de la información. Recrea de este modo, uno de los principios de la Ley Modelo de Uncitral de Comercio Electrónico y firma digital, cuando nos habla de la necesidad de neutralidad tecnológica.

El crecimiento exponencial de las interacciones en la web, hace que se incremente el número de contratos que día a día se cierran por la adquisición de bienes y servicios que se ofrecen por esta vía y que ahora están a un clic de distancia, pero a su vez estas también tienen su lado negativo en la aparición de nuevos conflictos a resolver.

En estos contratos celebrados en el medio electrónico se aplican las normas generales de los contratos en cuanto a capacidad de las partes, objeto, causa y efecto. El nuevo ordenamiento reconoce al contrato de Arbitraje en el Capítulo 29, del Título IV, del Libro III, como un medio apto para dirimir cuestiones patrimoniales, en sus arts. 1649 a 1665, reforzando la validez de las cláusulas arbitrales para someterse a dicha jurisdicción. Reconoce ciertos principios internacionales como la autonomía del contrato de arbitraje (art.1653), y el principio de kompetenz kompetenz, es decir la facultad del tribunal arbitral para decidir con prioridad temporal, sobre su propia competencia (art.1654), autoriza el dictado de medidas cautelares por los árbitros (art.1655), y la regla de interpretación a favor de la mayor eficacia del contrato de arbitraje (art.1656).

Todo el tema de la contratación electrónica ha sido contemplada y regulada, en forma pormenorizada en los artículos que van del 1105 al 1110, considerando las condiciones de la oferta, la jurisdicción aplicable a este tipo de contratos, la posibilidad de revocar la aceptación realizada, y el deber de información, uno de los principales que tiene el proveedor, para con el cliente. Conceptos algunos de estos tomados de la ley de Defensa del Consumidor 24240.

III. LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA

Recientemente Franco Conforti, analizó temas de medición tradicional y las posibilidades de extenderla al acceso por Internet de las partes y los mediadores, especialmente en temas relacionados con la adquisición de bienes de consumo, y analiza la normativa de protección de

los consumidores ¹ A tal fin parte de la base que existen diferencias que emergen entre un proceso de mediación personal y virtual, como ser la interpretación del lenguaje facial y la gestión emocional.

La mediación se sirve de la interacción entre partes y mediador para alcanzar sus objetivos y considera que la videoconferencia es el medio técnico más apropiado para garantizar la intervención de una persona mediadora (que no puede ser sustituida por un programa informático o de software), para aplicar la escucha activa (lo que implica que las partes y el mediador se puedan preguntar, repreguntar y obtener respuestas de viva voz), poder generar cierto grado de empatía, poner en práctica los reencuadres, resúmenes, el parafraseo, el trabajo sobre las narrativas de las partes con preguntas circulares, intentar mediante la lectura de los gestos faciales (que se puedan apreciar en la imagen que transmita una Webcam) detectar emociones que el mediador corroborará mediante preguntas que a la vez le permitirán comenzar a trabajarlas, etc.

Las etapas del proceso de mediación electrónica:

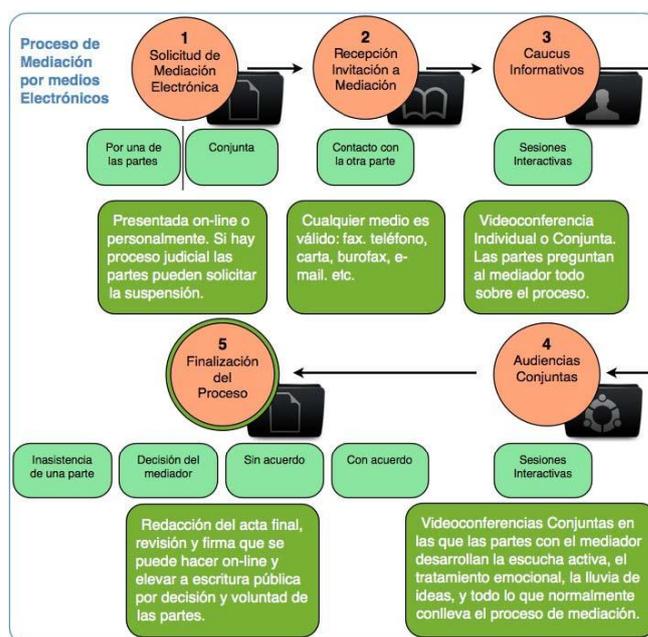
- **Solicitud:** la solicitud puede ser presentada de forma presencial u online, recogida en un formulario Web con o sin certificación de identidad digital y puede ser presentada de común acuerdo por ambas partes o simplemente por una de ellas.
- **Recepción, invitación:** recibida la solicitud el mediador puede contactar con la parte solicitante sea para requerir más información (en el supuesto de solicitud presentada por una de las partes) como para mantener una audiencia informativa en la que informará al solicitante sobre el proceso de mediación, etc.; una vez que el mediador cuenta con la información pertinente, puede contactar por cualquier vía (carta, teléfono, email, etc.) e invitar a la parte requerida al proceso de mediación.
- **Caucus informativo:** videoconferencia en audiencia interactiva y flexible que se puede mantener con una o ambas partes de forma conjunta o por separado según opte el mediador. La finalidad de ésta audiencia es por un lado que el mediador informe a las partes sobre las posibles causas que afecten su imparcialidad, profesión, formación y experiencia, características de la mediación, coste, organización de procedimiento, sistema para acreditar la identidad de las partes y su firma electrónica, elementos

tecnológicos necesarios, plazos de audiencias, finalidad de las distintas actas, y posibles consecuencias jurídicas del acuerdo final si lo hubiere; y, por otro lado permitir a las partes que pregunten al mediador todas sus dudas y que éste les responda ampliando la información cuantas veces sea necesario

- **Audiencias conjuntas:** videoconferencia en audiencias interactivas que comienzan con la sesión constitutiva en la que se hará constar la identificación de las partes, del mediador, el sistema de acreditación de identidad y firma digital convenido, el objeto del proceso de mediación, un programa de actuación tentativo en su duración, el coste de las sesiones y su forma de pago, la declaración de aceptación voluntaria, el lugar, lengua en que se desarrolla el proceso y la grabación de la sesión en vídeo. Las partes y el mediador pueden verse y oírse en tiempo real.
- **Finalización del proceso:** que puede darse por
 - a) inasistencia de una de las partes,
 - b) renuncia o decisión de no continuar con el proceso por parte del mediador,
 - c) sin acuerdo y
 - d) con acuerdo.

En todos los casos se ha de labrar un acta final en la que se dejará constancia de las partes y el mediador, fecha y lugar de suscripción, obligaciones que se asumen (si fuera pertinente).

Considero interesante el modo de graficar su postura de la siguiente forma



¹ *Mediación electrónica de conflictos en España*

<http://busclegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodegov/article/view/34339>

Consideramos, al igual que el autor citado errónea la asimilación que se hace de la mediación electrónica como especie dentro del género ODR puede y debería evitarse dado que la diferenciación sería en términos de *género* y *especie*: imaginemos un conjunto llamado ODR (género), que contiene varios «Elementos» (especies): foro, chat, email, mensajes de texto, mensajes de audio, mensajes de video, etc. y la videoconferencia.

Tomando como «género» a la ODR y como una de sus «especies» a la Mediación Electrónica, el autor efectúa la diferenciación con varios argumentos, por ejemplo:

- a. Siendo que la mediación es un «encuentro entre partes» (presencial o virtual) y disponiendo de la posibilidad técnica para que sea sincrónico ¿Qué justifica la pretendida transformación del proceso de mediación electrónica a una forma asincrónica?
- b. El único elemento tecnológico que hoy por hoy permite evitar la suplantación de identidad y garantizar así la identidad de las partes, de forma simple para todo usuario es la videoconferencia privada y segura que se desarrolla bajo protocolos `https` ¿Qué justificaría no utilizarla o emplear medios públicos, gratuitos y no seguros?
- c. Tomando como punto de partida que el proceso de mediación es «confidencial» la información debería ser «guardada o almacenada» por el mediador y toda vez que la «fiabilidad y seguridad» del almacenamiento de información en Internet sigue siendo cuestionable ¿Qué justificaría poner en poder de una tercera persona ajena al proceso (un intermediario prestatario de un servicio de gestión como si de un Skydrive, Dropbox o GoogleDrive) la información confidencial?

Para desarrollar un proceso de mediación electrónica el mediador debería utilizar un sistema de gestión de expedientes para las etapas iniciales y final más una sala de videoconferencia privada y segura que garantice la interacción y la sincronización, además de mantener la privacidad y evitar la suplantación de identidad, al mismo tiempo el mediador deberá desarrollar las técnicas propias del proceso de mediación (escucha activa, manejo emocional, repreguntas, etc.).

Concluyendo, el desafío relativo a la formación del mediador (por ejemplo en técnicas de lectura e interpretación del lenguaje no verbal facial) también debe estar presente la formación de tipo tecnológico entre los cuales se pueden enumerar problemas de conectividad, superar la falta de

conocimiento del usuario o cliente y superar la confianza de los terceros profesionales (abogados, peritos, etc.), depende el éxito del proyecto, dado que no se trata solamente, de adecuar los programas informáticos existentes a la mediación, ni de que el derecho intente regular jurídicamente el uso de dichos programas informáticos.

IV. EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

La sensibilidad de la información jurisdiccional y la creciente importancia de los sistemas de información en la tramitación de los procedimientos judiciales son dos elementos que inciden en la relevancia de la seguridad de la información.

Un expediente en general se trata de un instrumento administrativo que recopila la documentación imprescindible que sustenta un acto administrativo, muchas veces voluminoso que requiere un traslado lento entre las partes para que lo lean y actúen sobre él. Con una gran cantidad de riesgos asociados, extravío, pérdida de confidencialidad, la sustracción de fojas, el deterioro de los papeles y el acceso no autorizado a los documentos.

A raíz de las nuevas tecnologías se ha producido la aparición del expediente virtual o expediente electrónico. Gracias a él la Justicia puede ofrecer un servicio público mucho más eficiente, rápido y seguro.

- a. El expediente electrónico puede ser localizado rápidamente en bases de datos indexadas. Permite que puedan ser almacenados sin necesidad de grandes espacios físicos y los documentos de diversos tipos de expedientes se almacenen en un repositorio único organizado y centralizado, que pueda ser accedido por todos los usuarios autorizados y que cuente con un mecanismo de respaldo que asegure su contingencia.
- b. Facilita el pasaje de los expedientes entre quienes deben trabajar sobre ellos, que pueden estar ubicadas en lugares distantes. Evita el extravío de expedientes en papel, lo que usualmente genera grandes retrasos. La búsqueda y recuperación de los expedientes deja de ser un problema
- c. El soporte electrónico permite que los expedientes sean iniciados desde distintas ubicaciones geográficas, sin estar limitados por restricciones horarias (de atención al público, horarios laborales o

- husos horarios). Se favorece la descentralización y se acerca el trámite al usuario.
- d. Se regula por un marco legal que legitima y legaliza los procesos documentales electrónicos. Cada actuación en el expediente que esté firmada electrónicamente, reviste el mismo valor legal y documental que en el soporte papel.
 - e. Puede ser seguido por el interesado paso a paso, conociendo su estado, en qué etapa se encuentra y cuáles son las siguientes. Esta información es actualizada cada vez que el expediente se mueve, pudiendo estar a disposición del interesado las 24 horas del día, a través de Internet.
 - f. Los usuarios y partes (Árbitros, Mediadores, Peritos, etc.) pueden incorporar al expediente diferentes tipos de documentos, tales como documentos de procesadores de texto, planillas de cálculo, presentaciones, correos electrónicos, PDFs, fotos e imágenes, etc. Todos ellos podrán ser firmados electrónicamente, de forma de garantizar su validez.
 - g. Los documentos pueden ser reproducidos tantas veces como sea necesario, y obtener cada vez copias fieles del original. En el caso del expediente que se inicia a través de formularios o cartas en formato papel las copias que de ellos se generen deberán atravesar un nuevo proceso administrativo para ser autenticados.
 - h. El expediente electrónico es mucho más seguro que el que emplea soporte papel. No es posible que se extravíen páginas o se las elimine sin que haya registro sobre quién y cuándo sucedió. No es necesaria su impresión en papel a modo de respaldo, sino que se enmarca en las políticas de respaldo de bases de datos disponibles. No existe deterioro de los documentos electrónicos. Los mecanismos de firma electrónica descritos a continuación garantizan que el trámite electrónico sea aún más seguro que uno en papel.
 - i. Funciona con documentos electrónicos capaces de circular entre personas, pudiendo ser modificados según protocolos de autorización previamente estipulados y firmados digitalmente. Así es posible pasar del uso del papel como soporte documental hacia el soporte digital, sin perder garantías de calidad y validez, ni opciones en la diversidad de trámites disponibles.
 - j. En los expedientes electrónicos se debe emplear la firma electrónica en procura de que: Quien firma una actuación en alguna etapa del expediente, sea quien dice ser (concepto de “no repudio”). Todo aquello que sea firmado sea cifrado hasta que llega a su destinatario, no pudiendo accederse a su contenido por personas no autorizadas. En caso de interceptación no autorizada del expediente, e intento de modificarlo, ello se detecte automáticamente.
 - k. Es importante proveer la infraestructura tecnológica que garantice que los procesos presenciales que forman parte de los métodos alternativos de resolución de conflicto, como por ejemplo las audiencias de mediación, puedan llevarse a cabo a distancia de manera transparente y efectiva. Para esto debe proveerse un sistema de videoconferencias amigable y accesible para los usuarios participantes, que preferentemente esté integrado con la plataforma de gestión de expedientes.
 - l. El sistema debe garantizar la confidencialidad de los datos de los participantes. Más allá de los ya mencionados mecanismos de autorización y acceso, esto implica el uso de las tecnologías adecuadas para cifrar la comunicación entre los usuarios y los servidores del centro de resolución.
 - m. A fin de que la plataforma no se convierta en un espacio de promoción para los abogados, la información de los usuarios también debe mantenerse confidencial. Información de otros usuarios de la plataforma solamente debe ser visible a través de los expedientes electrónicos y la vinculación entre abogados y sus clientes debe ser iniciada por estos últimos a través del envío de una invitación o solicitud.
 - n. Es recomendable proveer las herramientas para que los participantes redacten los documentos directamente en la plataforma. Esto es a fin de remover la complejidad de manipular varios formatos de archivo que no todos los usuarios podrían ser capaces de visualizar. Estas herramientas deberían incluir un editor que permita redactar documentos con formato, guardar borradores, firmar digitalmente las versiones finales de estos documentos y adjuntar archivos.
 - o. En relación con el punto anterior, la plataforma debería también proveer mecanismos para visualizar

los mencionados documentos, descargar sus adjuntos y validar sus firmas.

V. MEDIDAS TÉCNICAS

La Reforma del Código Civil y Comercial Argentino ha llevado a que no sólo revisemos los aspectos jurídicos de nuestro Proyecto, sino que también los técnicos.

No podemos dejar de mencionar que el Proyecto CREC es fruto de un arduo trabajo interdisciplinario entre ingenieros y abogados, que ha posibilitado el avance en el estudio de la materia y la consecución de nuestra plataforma online, donde pudimos plasmar todo el estudio que llevamos adelante estos últimos tres años.

Estos aspectos técnicos serán objeto también entonces, de revisión, para adecuarlos a las nuevas disposiciones normativas, que entendemos le darán el marco normativo que nos estaba haciendo falta.

Dentro de las medidas técnicas, deberemos tener en cuenta:

1) Configuración de infraestructura tecnológica:

- a. Los servidores en los que se ubique el sistema de gestión deberán prevenir riesgos asociados a accesos no autorizados. Se deberá implantar las medidas y medios tecnológicos necesarios para garantizar la independencia, unicidad y protección de los datos.
- b. Las plataformas tecnológicas, sistemas operativos y bases de datos deberán estar configuradas de acuerdo a guías y estándares de seguridad.

2) Identificación y autenticación:

- a. El sistema de información dispondrá de mecanismos de identificación y autenticación que prevengan los accesos no autorizados basados en la existencia de un identificador unívoco de usuario y contraseña o mediante la utilización de certificado digital.
- b. Las contraseñas de usuarios generales deberán cumplir, que tengan una longitud mínima o bien que tenga cambios periódicos.
- c. En cualquier caso las contraseñas se guardarán de manera encriptada.

d. Los usuarios con privilegios como Árbitros, Mediadores, Peritos, etc. deberán tener otras medidas de seguridad y protección a través de sus claves.

e. Se deberá disponer de mecanismos de bloqueos de usuarios, por intentos reiterados, por intento fuera del intervalo de fechas válidas, o bien manualmente por el Administrador.

f. Si el sistema está basado en identificación digital, sólo se podrán utilizar certificados digitales autorizados por la Administración competente.

3) Control de acceso:

- a. Perfiles y Roles: El acceso deberá basarse en perfiles y roles. Estos mecanismos determinarán, en base a las necesidades autorizadas de los usuarios, dos aspectos fundamentales: las funcionalidades y los datos a los que deberán tener acceso. También se podrá aplicar mecanismos adicionales de protección basados en expedientes o asuntos concretos.
- b. Tras un período de inactividad se bloqueará para evitar la suplantación del usuario.

4) Registro de acceso:

- a. Los accesos a los expedientes o conflictos mantendrán un registro con al menos los datos del usuario, la fecha y la hora en la que se realizó el acceso, el tipo de acceso y su resultado.
- b. Se definirán las auditorías del sistema y la base de datos.

5) Redes y Comunicaciones:

- a. La red deberá estar protegida de accesos no autorizados.
- b. La Ubicación física de los servidores y dispositivos de comunicaciones prevendrá de accesos no autorizados.
- c. Garantías de suministro eléctrico, no sólo que aseguren el suministro de los servidores sino todos los elementos necesarios de comunicación.

6) Copias de Respaldo:

Se deberán realizar copias de respaldo en base a procedimientos formalizados de acuerdo a un calendario previsto, que aseguren la recuperación de la información.

VI. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Nuestro proyecto de investigación ha sido desarrollado en los últimos tres años con resultados muy provechosos. Hemos analizado de manera pormenorizada los beneficios de los sistemas de resolución electrónica de conflictos, y los requerimientos para su implementación en una plataforma que pudiéramos diseñar y probar. Al momento de concluir el trabajo es que se sanciona el nuevo Código Civil y Comercial Argentino, con lo cual, la necesidad de revisar nuestros estudios, resultaba imperiosa.

La reforma del Código mencionado trajo aparejados cambios muy concretos, los cuales nos impulsaron a estudiar el tema para adecuar nuestro proyecto de investigación, el cual había culminado con el montado de la plataforma necesaria para su implementación, a la nueva normativa.

No podemos perder de vista el gran avance social que trae aparejado la reforma, dando lugar a los métodos de resolución alternativa de conflictos, que no estaban regulados en el Código anterior. La finalidad inclusiva de estos métodos, denota el interés por hacer lugar a nuevos mecanismos para alcanzar la paz social.

Será entonces materia de nuestro análisis: la inclusión de los contratos informáticos, el contrato de arbitraje, el expediente electrónico y sus características particulares, entre algunos otros temas de importancia.

Como decíamos anteriormente, nuestro proyecto había culminado con la puesta en marcha de una plataforma susceptible de llevar a cabo de manera electrónica procesos de mediación y arbitraje. Será necesario entonces que, a la luz de la nueva normativa, veamos si es necesario realizar algún ajuste en la misma.

Con la implementación del nuevo Código se otorga a estos procedimientos la validez legal necesaria y definitiva a efectos de cumplir con los recaudos legales que le otorguen ejecutabilidad a los acuerdos y laudos del CREC.

Es por todo lo dicho, que las modificaciones del código en los aspectos vinculados a la tecnología, ya sea en las características que deben tener los contratos celebrados de manera electrónica, como es el caso del contrato para aceptar un CREC, como la firma digital, entre otros a analizar, implica una revisión del trabajo realizado a fin de que esté en condiciones de ser implementado de acuerdo a la legislación vigente.

VII. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Favier Dubois, Eduardo N. “Panorama del Derecho Comercial en el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.” Trabajos de Doctrina 27/05/15 en www.favierdunoisspagnolo.com
- Torello, Viviana Silvia, “Incorporación de normas de Derecho Informático en el nuevo Código Civil y Comercial y sus proyecciones en los procedimientos judiciales”
- Martínez de Hoz, José Alfredo (h) “El contrato de arbitraje en el nuevo código” www.medyar.org.ar/opinion1506.php
- Conforti, Franco, Mediación electrónica de conflictos en España <http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34339>