



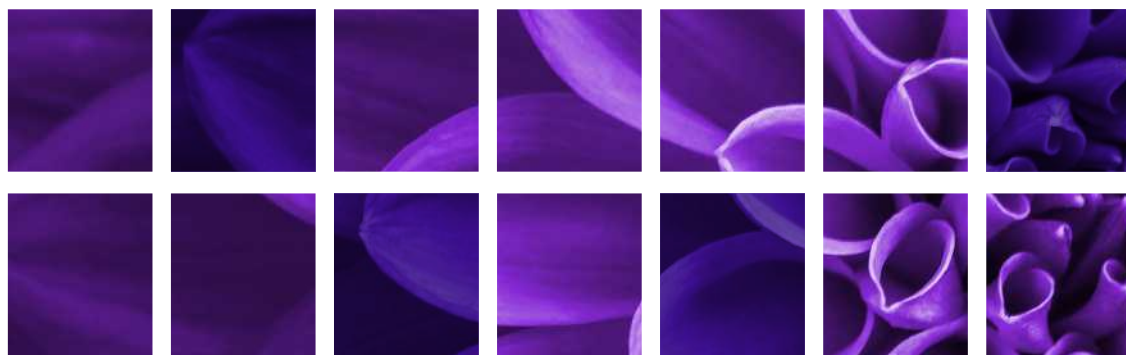
# La mediación electrónica como medio alternativo de resolución de conflictos

Directora

**Nancy Carina Vernengo Pellejero**

Coordinador

**Daniel Valls Broco**



© De los autores, 2025

© LA LEY Soluciones Legales, S.A.U.

**ARANZADI LA LEY, S.A.U.**

C/ Collado Mediano, 9

28231 Las Rozas (Madrid)

[www.aranzadilaley.es](http://www.aranzadilaley.es)

**Atención al cliente:** <https://areacliente.aranzadilaley.es/publicaciones>

**Primera edición:** Diciembre 2025

**Depósito Legal:** M-26025-2025

**ISBN versión impresa:** 978-84-9090-850-1

**ISBN versión electrónica:** 978-84-9090-851-8

Diseño, Preimpresión e Impresión: ARANZADI LA LEY, S.A.U.

© **ARANZADI LA LEY, S.A.U.** Todos los derechos reservados. A los efectos del art. 32 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba la Ley de Propiedad Intelectual, ARANZADI LA LEY, S.A.U., se opone expresamente a cualquier utilización del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la Ley. Diríjase a **Cedro** (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

El editor y los autores no asumirán ningún tipo de responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros como consecuencia de la utilización total o parcial de cualquier modo y en cualquier medio o formato de esta publicación (reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación pública, transformación, publicación, reutilización, etc.) que no haya sido expresa y previamente autorizada.

El editor y los autores no aceptarán responsabilidades por las posibles consecuencias ocasionadas a las personas naturales o jurídicas que actúen o dejen de actuar como resultado de alguna información contenida en esta publicación.

ARANZADI LA LEY no será responsable de las opiniones vertidas por los autores de los contenidos, así como en foros, chats, u cualesquiera otras herramientas de participación. Igualmente, ARANZADI LA LEY se exime de las posibles vulneraciones de derechos de propiedad intelectual y que sean imputables a dichos autores.

ARANZADI LA LEY queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través de sus PRODUCTOS. Ni tampoco por los Contenidos prestados u ofertados por terceras personas o entidades.

ARANZADI LA LEY se reserva el derecho de eliminación de aquellos contenidos que resulten inveraces, inexactos y contrarios a la ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres.

<b>Nota</b> . . . . .	7
<b>Autores</b> . . . . .	9
<b>Presentación</b> . . . . .	19
<b>Los MASC: Transformando los conflictos en oportunidades de acuerdo</b> . . . . .	21
I. Dónde estamos y de dónde venimos . . . . .	23
II. La dificultad de la elección del MASC . . . . .	26
III. Los medios adecuados de solución de controversias y algunas de sus peculiaridades. . . . .	31
IV. El requisito de procedibilidad y alguna concreción . . . . .	36
V. La LO 1/2025 de eficiencia procesal: desjudicialización, costas y conducta procesal. . . . .	41
VI. Conclusión. . . . .	44
<b>La mediación tradicional versus la mediación electrónica</b> . . . . .	45
I. Introducción. MASC . . . . .	47
II. La mediación tradicional versus mediación electrónica . . . . .	54
III. Mediación tradicional o presencial . . . . .	55
IV. Mediación electrónica. . . . .	60
V. Mediación e Inteligencia Artificial . . . . .	68
VI. Mediación y metaverso . . . . .	72
VII. La mediación en el ámbito familiar y en supuestos en que la relación de las partes se mantenga en el futuro . . . . .	73
VIII. La protección del consumidor en internet . . . . .	78
IX. Particularidades en supuestos de personas con discapacidad . . . . .	80
X. Conclusiones . . . . .	81
XI. Bibliografía. . . . .	83
<b>Digitalización de la mediación y plataformas de resolución de controversias en línea en el contexto inmobiliario residencial</b> . . . . .	85
I. Introducción . . . . .	87
II. La vivienda: concepto y dimensiones . . . . .	88
III. Conflictos en la vivienda en función de su dimensión . . . . .	90

1.	En su dimensión física . . . . .	90
2.	En su dimensión social . . . . .	91
3.	En su dimensión legal (tenencia de la vivienda). . . . .	91
IV.	¿Qué aporta la mediación?. . . . .	93
V.	La digitalización del proceso de mediación . . . . .	97
1.	Planteamiento. . . . .	97
2.	El rol de los ODR: la cuarta parte . . . . .	102
3.	Aspectos susceptibles de tecnificación y de digitalización de la mediación. . . . .	106
4.	Digitalización y medios electrónicos en los procesos de mediación en las dimensiones de la vivienda . . . . .	112
4.1.	En su dimensión física . . . . .	114
4.2.	En su dimensión social . . . . .	116
4.3.	En su dimensión legal . . . . .	117
VI.	Aspectos positivos, negativos y neutros de la mediación virtual . . . . .	120
VII.	La Inteligencia Artificial en la mediación . . . . .	124
VIII.	Bibliografía. . . . .	128
	<b>Digitalización, Nuevas Tecnologías e IA: Rumbo a una nueva Eficiencia Procesal en España, a raíz de la LO 1/2025, de 2 de enero .</b>	135
I.	Introducción . . . . .	137
II.	Reformas legislativas y tiempo de oportunidades. . . . .	137
III.	Objetivos y principios rectores de la reforma . . . . .	142
IV.	La preceptiva implementación de los MASC: mucho más que un requisito de procedibilidad . . . . .	143
V.	Mediación electrónica: una consecuencia natural . . . . .	145
VI.	Transformación digital y desarrollo de nuevas tecnologías . . . . .	147
1.	Los riesgos de la automatización y la necesidad de humanización del mediador-robot . . . . .	148
VII.	Riesgos del progreso: la alargada sombra de la pobreza y una brecha digital cada vez más agrietada . . . . .	151
VIII.	El camino hacia la digitalización de los medios adecuados de resolución de controversias . . . . .	154
IX.	Conclusiones . . . . .	155
X.	Bibliografía. . . . .	158
	<b>Mediación electrónica y personas con discapacidad: perspectiva más allá de los MASC y la eficiencia procesal . . . . .</b>	161
I.	Introducción: mediación y eficiencia procesal, sin perjuicio de los MASC . . . . .	163
II.	Discapacidad y administración de justicia: un binomio preceptivo, pero no siempre bien entendido . . . . .	167
1.	Tutela judicial efectiva y personas con discapacidad. . . . .	168
2.	Avances en los derechos de las personas con discapacidad en la administración de justicia . . . . .	169
III.	Digitalización de la mediación. . . . .	172
IV.	Facilitador procesal vs. Facilitador digital . . . . .	175

V.	IA y mediación electrónica . . . . .	178
1.	<i>SmartSettle ONE</i> . . . . .	183
2.	<i>Modria</i> . . . . .	185
VI.	Conclusiones . . . . .	186
VII.	Bibliografía. . . . .	187
	<b>La mediación electrónica en procesos de familia internacionales</b> . . .	191
I.	Introducción . . . . .	193
II.	La mediación como medio de solución de controversia en conflictos familiares transfronterizos . . . . .	193
1.	Ventajas de la mediación en conflictos de familia transfronteriza. .	194
2.	Dificultades en la mediación en conflictos de familia transfronteriza. . . . .	196
III.	La regulación de la mediación familiar transfronteriza en los convenios de la Conferencia de la Haya . . . . .	197
1.	La mediación en el Convenio de sobre los aspectos civiles de las sustracción internacional de menores . . . . .	197
1.1.	<i>Las ventajas y desventajas de la mediación en los casos de sustracción internacional de menores.</i> . . . .	199
2.	La evolución de la mediación en los conflictos familiares transfronterizos . . . . .	201
2.1.	<i>El Proceso de Malta</i> . . . . .	201
2.2.	<i>Principios para el establecimiento de estructuras de mediación en el contexto del Proceso de Malta</i> . . . . .	202
2.3.	<i>Código deontológico relativo a los procesos de mediación familiar internacional</i> . . . . .	204
IV.	La mediación familiar internacional en el ámbito europeo . . . . .	208
1.	La mediación familiar en el marco del Consejo de Europa. . . . .	208
2.	La mediación familiar transfronteriza en la Unión Europea . . . . .	210
2.1.	<i>La Directiva 2008/52/CE como clave del modelo europeo de mediación en materia civil y mercantil</i> . . . . .	211
2.2.	<i>Los Reglamentos Bruselas II bis y ter y el recurso a la mediación y otras formas de resolución amistosa de litigios</i> . . . . .	212
2.2.1.	La regulación de la mediación en el Reglamento Bruselas II bis . . . . .	213
2.2.2.	La regulación de la mediación El Reglamento Bruselas II ter . . . . .	214
V.	Los ODR (Online Dispute Resolution) en la solución de litigios internacionales. . . . .	217
1.	Sistemas de ODR utilizados en litigios internacionales. . . . .	219
2.	ODR en los casos de secuestro internacional de menores . . . . .	221
VI.	Conclusiones . . . . .	222
VII.	Bibliografía. . . . .	223
	<b>Los MASC en el intento por desjudicializar los conflictos societarios</b> . . . . .	227
I.	Introducción . . . . .	229

II.	Los conflictos entre socios . . . . .	230
1.	Evolución de las sociedades mercantiles . . . . .	230
2.	La <i>Affectio societatis</i> y las relaciones entre los socios . . . . .	233
3.	Tipología de conflictos societarios . . . . .	235
III.	Herramientas de solución de un conflicto societario . . . . .	238
1.	Herramientas ex ante para la solución de controversias societarias. . . . .	238
2.	Herramientas ex post para la solución de controversias societarias. . . . .	240
IV.	El rol de los MASC en el contexto societario . . . . .	242
1.	La mediación societaria . . . . .	244
2.	La conciliación societaria . . . . .	248
V.	Conclusiones . . . . .	249
VI.	Bibliografía . . . . .	250
	<b>Análisis preliminar de la mediación civil en Europa . . . . .</b>	<b>253</b>
I.	Introducción . . . . .	255
II.	La mediación a nivel internacional . . . . .	256
1.	El marco jurídico internacional de la mediación . . . . .	256
2.	La Directiva 2008/52/CE: piedra angular de la mediación en la UE. . . . .	257
3.	El fallido intento de la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea. . . . .	258
III.	Código de conducta europeo para mediadores . . . . .	261
IV.	La mediación en los países de la UE . . . . .	263
1.	Alemania . . . . .	265
2.	Austria . . . . .	268
3.	Bélgica . . . . .	270
4.	Bulgaria . . . . .	274
5.	Chipre . . . . .	275
6.	Croacia . . . . .	276
7.	Dinamarca . . . . .	277
8.	Eslovaquia . . . . .	278
9.	Eslovenia . . . . .	278
10.	España . . . . .	279
11.	Estonia . . . . .	282
12.	Finlandia . . . . .	283
13.	Francia . . . . .	284
14.	Grecia . . . . .	287
15.	Hungría . . . . .	291
16.	Irlanda . . . . .	292
17.	Italia . . . . .	294
18.	Letonia . . . . .	296
19.	Lituania . . . . .	297
20.	Luxemburgo . . . . .	298
21.	Malta . . . . .	300
22.	Países Bajos . . . . .	301

23. Polonia . . . . .	302
24. Portugal . . . . .	303
25. República Checa . . . . .	304
26. Rumanía . . . . .	304
27. Suecia. . . . .	305
V. Conclusiones . . . . .	306
VI. Bibliografía. . . . .	309
<b>El poder del diálogo en el sí del conflicto y la justicia restaurativa en la Disposición adicional 9.<sup>a</sup> LECrim., tras la reforma por la Ley 1/2025</b> . . . . .	311
I. Introducción: una visión del conflicto desde el prisma de la justicia restaurativa . . . . .	313
1. El conflicto . . . . .	314
2. Definir el conflicto . . . . .	314
3. Clasificar los conflictos. . . . .	316
II. El poder de la palabra: dialogar para construir. . . . .	316
1. La mediación y la prevención: dos pilares de la policía de proximidad. . . . .	317
2. Los conflictos vecinales: la raíz de lo cotidiano . . . . .	319
3. Cómo potenciar la prevención en el futuro . . . . .	321
4. Sobre la prevención de los delitos: la convivencia como herramienta para evitarlos . . . . .	322
III. Justicia restaurativa y ámbito de la mediación penal. . . . .	323
1. La mediación como mecanismo . . . . .	325
2. La mediación reparadora . . . . .	325
IV. Los MASC y la disposición adicional 9. <sup>a</sup> LECrim. En la ley 1/2025, de 2 de enero . . . . .	326
1. De los principios que rigen la justicia restaurativa . . . . .	327
2. Principales aspectos del procedimiento y posible injerencia de la mediación penal electrónica. . . . .	331
3. Retos prácticos de su implementación . . . . .	335
V. Conclusiones . . . . .	336
VI. Bibliografía. . . . .	338

Las nuevas tecnologías, y la transformación de la sociedad al son de su desarrollo, no son algo nuevo ni que extrañe a los profesionales de ningún sector en la actualidad; y el ámbito jurídico no es, en absoluto, una excepción. La digitalización y sus aristas, asimismo, tendrán un papel fundamental en el marco de los medios adecuados de resolución de controversias (MASC) que, en la actualidad se encuentran en boca de todos (en ningún caso, exentos de críticas) a tenor de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. Y, precisamente, como consecuencia de ello, nace el proyecto de investigación del que deriva esta obra colectiva; centrada, principalmente, en la irrupción de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia y, de forma más específica, en la mediación.

La presente obra recoge los resultados del Proyecto de investigación **«La mediación en la sociedad digital: nuevos horizontes en la creación de espacios de diálogo»** (IP Prof.<sup>a</sup> Dra. Nancy Carina Vernengo Pellejero); concedido y financiado por la **Fundación Privada Manuel Serra Domínguez, en su X Convocatoria de ayudas para la financiación de actividades propias (2024)**. Un proyecto que, junto a la presente obra, es una buena muestra de cómo las recientes reformas legislativas, que han dado un vuelco completo a los requisitos de procedibilidad y de acceso a la justicia, generan una serie de preocupaciones y reflexiones que, sin embargo, puede llegar a transformarse en una auténtica oportunidad de cambio en algunos aspectos de la ley actual. Las materias que son objeto de análisis por los investigadores que integran este proyecto abordan, desde diferentes ángulos y perspectivas, algunas de las novedades que han irrumpido de lleno en nuestro ordenamiento jurídico (como es el caso de la aplicación de los MASC como requisito de procedibilidad); pero también, y muy especialmente, el rol de la mediación, y los pros y contras de su digitalización en pro de la eficiencia procesal.

No debemos desaprovechar la oportunidad de cimentar unas bases sólidas sobre las que tejer y construir el presente y el futuro de un sistema, profundamente marcado en la actualidad por estos MASC, así como de los recursos digitales que los complementan; al tiempo que combatimos la desigualdad y la, cada vez más agrietada, brecha digital.

Todo ello, conlleva una necesaria responsabilidad de actuación, para garantizar que se optimicen los recursos de que disponemos, en aplicación de la actual, al mismo tiempo que se combaten los retos y desafíos que presenta la sociedad del siglo XXI, también en clave legislativa, y especialmente, con motivo de las novedades en el ámbito de la resolución extrajudicial de conflictos.

Barcelona, 1 de octubre de 2025

Nancy Carina Vernengo Pellejero

Daniel Valls Broco

mación específicos que cumplen con los requisitos establecidos en la nueva normativa y que, además, funcionan como mecanismos de mediación previa en el marco de los MASC.

Por tanto, no estamos ante una «mediación» en sentido clásico (con intervención de un tercero imparcial) sino ante un procedimiento de reclamación previa obligatoria, que puede gestionarse tanto de manera tradicional como electrónica, siendo esta última la que hoy predomina.

Al inicio de procedimiento de resolución de conflictos en línea las partes deberán identificarse, por regla general a través de firmas electrónicas o digitales, PIN, firma digitalizada, entre otros. La firma electrónica proporciona la identificación de la persona para acceder al sistema ofreciendo seguridad a la participación y relacionando a esa persona con los documentos y las comunicaciones, incluyendo la aceptación de acudir a mediación electrónica. Se debe comprobar que la persona que aparece en la web es real y no virtual, a través de certificados digitales emitidos por terceros autorizados reconocidos por autoridades públicas.

El acuerdo alcanzado a través de una mediación es elaborado por las partes con la asistencia del mediador, que redactaría una propuesta de solución a petición de las partes, firmando las partes mediante la utilización de cualquiera de los mecanismos de firma electrónica existentes.

Hemos de dejar constancia que como consecuencia del Reglamento 524/2013 se creó la Plataforma de Resolución de Litigios en línea para asuntos de consumo que consistía en una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseaban resolver extrajudicialmente los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento. Era un sitio de internet interactivo que se podía acceder de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión (artículo 5,2) no obstante la misma ha dejado de estar disponible a partir del 20 de julio de 2025 tras la adopción del Reglamento-UE-2024/3228-EN-EUR-Lex<sup>28</sup>, eliminándose toda la información, incluidos los datos personales relacionados con los casos de la plataforma ODR. El motivo es que solo una minoría de los visitantes utilizaba la plataforma ODR para presentar una reclamación, y solo el 2% de estas recibía una respuesta positiva de los comerciantes, tan solo unos 200 casos al año en toda la Unión, por lo que no era rentable, y el mantenimiento adicional de la plataforma no se correspondía con los principios de eficiencia, según el preámbulo del Reglamento. La presentación de reclamaciones a la plataforma ODR se suspendió el 20 de marzo de 2025. La Comisión debía informar a los usuarios de la plataforma ODR con casos en curso sobre la interrupción de dicha plataforma a más tardar el 20 de marzo de 2025, ofreciéndoles asistencia para recuperar los datos relacionados con sus casos y a los que se pueda acceder, cuando así lo deseen.

---

28. Reglamento (UE) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea.

## IX. PARTICULARIDADES EN SUPUESTOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Hemos de partir de la Ley 25/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación<sup>29</sup>, que en su artículo 23 hace mención a la relación de la Inteligencia Artificial con los mecanismos de toma de decisión automatizados, que son los que pueden brindar ayuda a las personas con discapacidad, y que aconseja que se tenga en cuenta:

*«En el marco de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, de la Carta de Derechos Digitales y de las iniciativas europeas en torno a la Inteligencia Artificial, las administraciones públicas favorecerán la puesta en marcha de mecanismos para que los algoritmos involucrados en la toma de decisiones que se utilicen en las administraciones públicas tengan en cuenta criterios de minimización de sesgos, transparencia y rendición de cuentas, siempre que sea factible técnicamente. En estos mecanismos se incluirán su diseño y datos de entrenamiento, y abordarán su potencial impacto discriminatorio. Para lograr este fin, se promoverá la realización de evaluaciones de impacto que determinen el posible sesgo discriminatorio.*

*Las administraciones públicas y las empresas promoverán el uso de una Inteligencia Artificial ética, confiable y respetuosa con los derechos fundamentales, siguiendo especialmente las recomendaciones de la Unión Europea en este sentido».*

Por otro lado, el Reglamento de Inteligencia Artificial aprobado por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea el 13 de junio de 2024<sup>30</sup> reconoce que los Estados miembros están adoptando medidas destinadas a garantizar que la Inteligencia Artificial sea fiable y segura y se desarrolle respetando los derechos fundamentales. La Inteligencia Artificial debe proporcionar a todas las personas los valores y las competencias necesarias que sean eficaces en beneficio y protección de las personas con discapacidad. No obstante, la brecha tecnológica que afecta a parte de la población se aumenta en supuestos de persona con discapacidad, dado que en muchos casos tienen dificultades de accesibilidad, económicas y sociales en el uso de los dispositivos electrónicos y tecnológicos. De ahí que se deba promover un acercamiento entre el ámbito tecnológico teniendo en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad desde el primer momento cuando se prevé un nuevo diseño o aplicación, identificando asimismo las barreras que impidan a las personas con discapacidad el uso de las nuevas tecnologías en igualdad de condiciones y supresión de obstáculos.

La Ley 8/2021, de 2 de junio<sup>31</sup>, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica ha supuesto un cambio de paradigma en relación con las personas con discapacidad, estableciendo, entre otros aspectos, adaptaciones y ajustes para dichas personas, garantizando

---

29. Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación «BOE» núm. 167, de 13/07/2022.

30. Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial) (Texto pertinente a efectos del EEE).

31. Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica «BOE», núm. 132, de 03/05/2021.

el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás.

En el caso de que la persona con discapacidad necesite medidas de apoyo se tendrá que estar a la extensión de dichas medidas de los poderes preventivos o de la resolución judicial. Y en el supuesto que necesiten curatela o asistencia representativa será el curador o asistente representativo en Cataluña el que deberá acudir al MASC, primando la voluntad, deseos y preferencias de la persona que necesite medidas de refuerzo.

En la mediación, las personas con discapacidad podrán comparecer personalmente o a través de medios electrónicos, como por ejemplo mediante videoconferencias, en las mismas condiciones que las demás personas, obteniendo una mayor celeridad, y además ello evitará desplazamientos, beneficiando a las personas que tengan movilidad reducida.

En el caso de existir una persona con discapacidad las partes podrían elegir una persona que conozca la discapacidad de alguna de las partes o de ambas, que será sensible a la situación, y que además cumpla con el resto de requisitos que se exigen a los mediadores, deberá estar formado, actuar con imparcialidad, confidencialidad, respeto a la ley, y facilitador de la comunicación entre las partes, pudiendo intervenir también un facilitador, figura que se prevé en el proceso judicial pero no veo inconveniente que se pueda utilizar en la mediación para facilitar la comunicación entre las partes o que concurren en el mediador ambas condiciones. Las partes negociarán con respeto mutuo, buena fe y con lealtad y con la ayuda del mediador intentarán llegar a un acuerdo.

Las personas con discapacidad en base al principio de autonomía de la libertad y autodeterminación deben elegir la mediación, con ayuda en su caso de medidas de apoyo, con conocimiento, voluntad y deseo, primando su voluntad, deseos y preferencias. El mediador deberá comprobar que la persona con discapacidad es consciente del alcance de su decisión, y que no ha existido discriminación, ni abuso o ilegalidad, debiendo existir en todo momento buena fe en la negociación, siendo el mediador el que velará por la existencia de dicha buena fe.

El problema se puede plantear en el supuesto de personas que sean fácilmente manipulables y vulnerables que pueden ser susceptibles de engaño, llegando incluso a ser suplantada su identidad, por lo que se tendrán que adoptar medidas para verificar la identidad y voluntad de las partes, ofreciendo garantías para evitar que dicha persona no esté manifestando una voluntad viciada, indebida, o exista un conflicto de intereses, así como comprobar con antelación si existe brecha digital que hace inviable o dificulta dicho sistema.

## **X. CONCLUSIONES**

La ventaja de la mediación es su rapidez y eficacia para resolver los conflictos, siempre que se cumplan con garantías y además el hecho que los acuerdos sean adoptados por los propios intervinientes facilitará su cumplimiento en un futuro.

Existen varias modalidades, la tradicional o presencial y la electrónica u online. Diferenciándose en la forma en que se desarrollan las mismas, sin la utilización de las tecnológicas o con la utilización mayoritaria de estas.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más interconectado, el aumento de las migraciones, los matrimonios internacionales y la movilidad transfronteriza ha provocado un incremento significativo de los litigios de familia con elementos internacionales. Conflictos relacionados con la custodia de menores, régimen de visitas, sustracción internacional de menores y pensiones alimenticias, entre otros, presentan desafíos particulares tanto en términos jurisdiccionales como culturales y emocionales. Ante este panorama, los métodos alternativos de resolución de disputas (en adelante MASC) han adquirido un papel cada vez más relevante, en particular la mediación familiar como vía para promover soluciones consensuadas, sostenibles y centradas en el interés superior del menor.

La incorporación de tecnologías digitales en estos procesos, lo que se conoce como **resolución de disputas en línea (ODR, en adelante *Online Dispute Resolution*)**, ha abierto nuevas posibilidades para abordar este tipo de conflictos, especialmente cuando las partes residen en Estados diferentes. En este sentido, la mediación electrónica se presenta como una herramienta capaz de superar las barreras geográficas, reducir costos y tiempos, así como de facilitar el acceso a la justicia, incluso en contextos donde el contacto físico o la presencialidad es inviable o poco recomendable especialmente en los litigios internacionales, incluidos los relativos a responsabilidad parental y sustracción de menores. En un contexto marcado por la saturación judicial, la necesidad de soluciones ágiles y la creciente complejidad transfronteriza, los ODR emergen como un complemento eficaz respecto a los procedimientos tradicionales.

Estos métodos, basados en tecnologías digitales, no solo replican mecanismos clásicos como la mediación o la negociación, sino que los adaptan al entorno virtual, permitiendo superar barreras geográficas, reducir costes, y facilitar la participación de las partes en diferentes husos horarios. Particularmente en casos de conflictos familiares internacionales, donde el componente emocional y logístico puede ser altamente sensible, los ODR ofrecen espacios más seguros, flexibles y escalables para intentar soluciones consensuadas.

Dada la relevancia del papel de la mediación electrónica en los litigios transfronterizos de derecho de familia, es necesario analizar los marcos normativos internacionales, sus potencialidades, limitaciones y desafíos éticos y jurídicos para valorar su eficacia en contextos concretos, especialmente en el marco de instrumentos como el Convenio de La Haya sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores (1980) o el Reglamento Bruselas II ter en el ámbito de la Unión Europea.

## II. LA MEDIACIÓN COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA EN CONFLICTOS FAMILIARES TRANSFRONTERIZOS

La mediación como medio de solución de controversias en el que las partes permiten que el mediador los conduzca hacia un acuerdo tomado por ellos de manera voluntaria, se ha convertido en un procedimiento especialmente útil para la resolución de conflictos familiares tanto si se acude a ella de manera voluntaria, como si se utiliza en un proceso

judicial. Ello se debe a que el entorno familiar, en el que nacen pactos de convivencia entre sus miembros, es un ámbito en el que la presencia del juez puede generar tensiones al tomar decisiones ajenas a la familia. Por el contrario, el mediador adquiere un rol colaborativo en el que destaca su papel de acompañamiento y reflexión, mucho más afín a las relaciones personales que protagonizan la vida familiar. Por tanto, la mediación responde tanto a situaciones de crisis matrimoniales, como a la mejora de las relaciones intrafamiliares entre los diferentes miembros de la familia frente a la intervención judicial más rígida y formal en su desarrollo, lo que dificulta tanto el entendimiento como las particularidades propias de cada conflicto familiar<sup>1</sup>.

En este sentido, el Consejo de Europa en su Recomendación 98 de 21 de enero de 1998<sup>2</sup>, aconsejaba acudir a la mediación familiar para mejorar tanto la comunicación entre los miembros de la familia como para reducir los conflictos entre sus miembros, dando así lugar a acuerdos amistosos que permitieran continuar con las relaciones personales generadas en el ámbito privado, al mismo tiempo que reduce gastos y tiempo en la resolución del proceso. Todas estas ventajas derivan principalmente del hecho de que la mediación no confronta a las partes, si no que por el contrario, las hace protagonistas de sus decisiones sin generar sentimientos de fracaso entre los miembros de la familia.

Es por esta razón por la que la mediación es muy aconsejable en casos con menores, ya que en estos supuestos es importante mantener el buen ambiente familiar generando espacios de diálogo en la toma de decisiones por parte de los progenitores en torno al futuro de los hijos.

## 1. Ventajas de la mediación en conflictos de familia transfronteriza

La mediación en conflictos familiares favorece la reconstrucción del cauce natural para la toma de decisiones relativas a los menores de edad especialmente en relación al debate existente entre sus progenitores y la obtención de un acuerdo, siendo en estos casos la mejor manera de garantizar que la decisión que se tome respetará el interés superior del menor. Ello se basa en la teoría de que son los padres los están generalmente en mejor situación para decidir qué resulta más beneficioso para el menor teniendo en cuenta todas las circunstancias concurrentes. Por ello, se desplaza la decisión judicial para dejar espacio al acuerdo entre los progenitores. Los beneficios de los acuerdos de mediación en este ámbito se constatan fácilmente si se compara su nivel de cumplimiento con las dificultades que existen a la hora de ejecutar forzosamente sentencias

---

1. Ver Azcárraga Monzonís, Carmen, «Mediación en conflictos internacionales de familia: aportaciones desde la práctica convencional de La Haya», en Grasa Hernández, R., Blanc Altemir, A. y Diago Diago, P. (Dir.), Martínez Capdevila, C. (Coord.), *La aplicación de la mediación en la resolución de conflictos en el Mediterráneo (Iniciativa para la mediación en el Mediterráneo)*, Ministerio de Asuntos Exteriores, 2014, pág. 252.

2. «Recommendation n.º R(98) 1 of the Committee of Ministers to Member States on Family Mediation (Adopted by the Committee of Ministers on 21 January 1998 at the 616th meeting of the Ministers' Deputies)», 7. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-40822/recomendacioneuro-pea.pdf>. Consultado el 10 de junio de 2025.

dictadas por los jueces<sup>3</sup>. Con todo, resulta evidente que los acuerdos derivados de un proceso de mediación pueden presentar los problemas propios de cualquier pacto como son la interpretación, las alegaciones de nulidad, o el incumplimiento del acuerdo, así como problemas derivados del reconocimiento y ejecución en los diversos Estados implicados. Pese a ello, la mediación se presenta como una vía útil para asegurar que la decisión que se adopte sea la más adecuada a sus intereses, por lo que, desde un marco normativo que tome el interés superior del menor como principio informador, lo coherente es promover su uso. Ahora bien, el éxito de este MASC va a depender en gran medida de la eficacia del modelo judicial ya que ambos actúan como vasos comunicantes.

Por ello, la unidad familiar se presenta como el escenario natural para la toma de las decisiones que afectan al menor de edad, puesto que se entiende, generalmente, que su interés superior se protege reservando este ámbito a sus progenitores dejándole a las autoridades un espacio residual de intervención en el ámbito de las relaciones paternofiliales. En este sentido, la autoridad intervendrá a petición de los progenitores cuando éstos no hayan sido capaces de alcanzar un acuerdo relativo al régimen de convivencia en relación con el menor tras la ruptura, incorporándose el acuerdo a un procedimiento judicial. Las decisiones por tanto, se han tomado en el ámbito de la unidad familiar, bien directamente, o con la mediación informal de terceras personas, o a través de una mediación extrajudicial, quedando sometidas a aprobación judicial para tener efectos constitutivos en el nuevo modelo de relaciones paternofiliales acordado por los progenitores. En este caso, el papel de los poderes públicos se limita a supervisar tales acuerdos y comprobar que no vulneren el interés superior del menor.

Otro supuesto se presenta cuando la autoridad interviene a petición de los progenitores cuando éstos no han sido capaces de alcanzar un acuerdo en torno a algún aspecto puntual de la vida del menor, o cuando, ante la ruptura de la relación de pareja, no son capaces de decidir conjuntamente acerca del régimen de convivencia y relación con el menor. En estos casos, las decisiones que adopte el órgano judicial en sustitución del acuerdo de los progenitores deberán estar guiadas igualmente por el principio del interés superior del menor. Se produce en estos supuestos una judicialización del conflicto familiar, como vía alternativa para la toma de las decisiones relativas a los hijos menores, decisiones que no han podido adoptarse en su ámbito natural. En estos casos es posible acudir a la mediación intrajudicial como un instrumento útil para generar un contexto en el que, a través del impulso y la guía de la persona mediadora, los progenitores rehabiliten el cauce natural de la toma de decisiones relativas al cuidado y bienestar de los hijos.

Al igual que en otros tipos de mediación (mercantil, comunitaria o intercultural), en la mediación familiar se valora especialmente la reconstrucción y el mantenimiento de unas buenas relaciones entre las partes en conflicto, lo que parece fundamental si se

---

3. Sobre el cumplimiento de los acuerdos alcanzados en mediación y su efectividad ver Buck Trevor, «An evaluation of the Long-Term Effectiveness of Mediation in Cases of International Parental Child Abduction» en Reunite, International Child Abduction Centre, 2012.

tienen hijos en común. A ello se unen otras ventajas como son la reducción de los tiempos de resolución judicial del conflicto, disminución de los costes económicos, aumento de la autoestima de las partes, la minimización de los efectos negativos de la separación sobre los hijos, o un mayor cumplimiento voluntario de lo acordado<sup>4</sup>.

## 2. Dificultades en la mediación en conflictos de familia transfronteriza

Existen diferencias entre la mediación familiar nacional y la mediación familiar internacional. Esta última es mucho más compleja y exige que los mediadores tengan una formación más amplia. La presencia de dos ordenamientos jurídicos distintos, diferentes culturas e idiomas hacen la mediación mucho más difícil en estos casos. De igual forma, el riesgo de que el acuerdo de mediación alcanzado por las partes no tenga efecto jurídico en las jurisdicciones involucradas es mucho mayor. Las partes pueden desconocer, además, las consecuencias jurídicas que pueden derivar de un cambio de residencia habitual del niño que ellas mismas han consentido, algo que puede afectar a la competencia judicial internacional y al derecho aplicable respecto del derecho de custodia y de visita, y puede afectar a los derechos y obligaciones de las partes. En particular, los casos de sustracción internacional de menores se caracterizan por los altos niveles de tensión entre las partes y por presentar otras dificultades añadidas como pueden ser la posible existencia de un procedimiento penal abierto en el Estado de residencia del menor contra el progenitor sustractor, cuestiones de derecho de extranjería (visado) así como, en algunos casos, violencia de género.

Es por ello que, en los litigios familiares transfronterizos, la mediación frente a los procesos judiciales aporta la ventaja de ser una vía más económica que la vía judicial, ofrecer una solución más rápida por tratarse de un procedimiento menos formal, y ofrecer resultados duraderos en el tiempo dado que son las partes quienes toman el acuerdo, en función de sus necesidades sin que sea la resolución del juez la que les obligue a cumplir medidas preestablecidas que les pueden ser ajenas<sup>5</sup>.

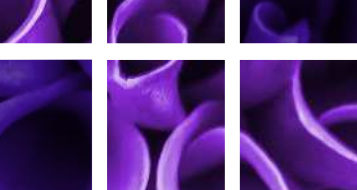
No obstante, no todos son ventajas, ya que también existen dificultades en su implementación, especialmente cuando se trata de conflictos familiares transfronterizos, derivados de la distancia geográfica, el idioma o las diferencias religiosas y culturales presentes en las familias multiculturales, definidas por Hernández Rodríguez como «conflictos de civilizaciones»<sup>6</sup>.

---

4. Ruiz de la Cuesta Fernández, Soledad, «Análisis de la resolución judicial de la sustracción internacional de menores: su incidencia en el futuro de la mediación como modelo de resolución del conflicto», *Letra*, año II, número 3, tomo II, 2015, págs. 171 a 217.

5. Ver Lázaro González, Isabel Eugenia, «Mediación familiar transfronteriza: avances y algunas dificultades a las que se enfrenta», en Lucía I Serrano Sánchez (Dir.), *Litigios familiares y patrimoniales en las relaciones transfronterizas Iberoamericanas: Un análisis jurídico desde las dos orillas*, Aranzadi, 2025, págs. 83 a 105 esp. 86.

6. Ver Hernández Rodríguez, Aurora, «Mediación y secuestro internacional de menores: ventajas e inconvenientes», *Cuadernos de Derecho Transnacional* (octubre 2014), Vol. 6, n.º 2, págs. 130-146, esp. 140. Esta autora sugiere para resolver los problemas lingüísticos y culturales el uso de la co-mediación bicultural y bilingüe.



**L**a mediación electrónica como medio alternativo de resolución de conflictos no es solo una obra colectiva más, sino una compilación de estudios de perfil eminentemente práctico (sin obviar el trasfondo doctrinal), que orientará de buen seguro a todos aquellos que quieran conocer los pormenores de la mediación; ya sean profesionales del Derecho con amplia experiencia, o juristas en formación que deseen conocer las especialidades que encierra la mediación y su adaptación al mundo digital, desde la perspectiva que nos aporta su aplicación en distintos asuntos (el ámbito inmobiliario residencial; los procesos de familia internacionales; los conflictos societarios, ...). Todo ello sin obviar, claro está, la relevancia de los MASC en el actual contexto procesal. Una obra transversal que, sin duda, representa una herramienta imprescindible para todos aquellos que deseen conocer, de primera mano, los avatares de la mediación, y la importancia de los círculos del diálogo en la negociación de controversias.

ISBN: 978-84-9090-850-1



9 788490 908501

