



DIGITALIZACIÓN EN LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS “ONLINE” E INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

Pablo Rafael Banchio¹

Resumen: La presente investigación analiza la transformación de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) ante la digitalización y el despliegue de plataformas online que permiten la tramitación íntegra de procedimientos de mediación y conciliación por medios electrónicos. Estudia las arquitecturas técnicas y los modelos procedimentales de plataformas reales y documentadas y evalúa los retos jurídicos, procesales y éticos vinculados al empleo de Inteligencia Artificial para soporte decisorio, gestión de riesgos, privacidad y acceso a la justicia. A partir de un análisis jurídico-comparado y prospectivo, el artículo propone recomendaciones regulatorias para garantizar la debida tutela, transparencia algorítmica y salvaguardias procesales en MASC digitalizados.

Palabras clave: MASC; mediación online; conciliación electrónica; ODR; inteligencia artificial; transparencia algorítmica; acceso a la justicia.

Digitalisation of Alternative Dispute Resolution: Online Platforms, Full-Procedure E-Mediation and the Role of Artificial Intelligence

Abstract: This article examines how Alternative Dispute Resolution (ADR) methods have been transformed by digitalisation and the deployment of comprehensive online platforms that enable full electronic mediation and conciliation procedures. It analyses the technical architectures and procedural models of documented platforms and assesses the legal, procedural and ethical challenges arising from the deployment of Artificial Intelligence (AI) for decision support, risk management, privacy and access to justice. Through comparative legal analysis and case studies, the article offers regulatory recommendations to ensure adequate procedural safeguards, algorithmic transparency and the protection of fundamental rights in digital ADR.

¹ Doctor en Derecho Privado y Posdoctor en Principios Fundamentales y Derechos Humanos (Argentina). Posdoctor *cum laude* en Nuevas Tecnologías y Derecho (Italia). Posdoctor en Globalización y Derechos Humanos (Italia). Director del Posdoctorado en Derechos Humanos e Inteligencia Artificial (<https://www.universitavirtuale.eu/post-dottorato>). ORCID: 0000-0002-8956-1335. Scopus: Author ID 57225140152.



Keywords: ADR; online mediation; electronic conciliation; ODR; artificial intelligence; algorithmic transparency; access to justice.

1. Aspectos metodológicos

La integración de tecnologías digitales en los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (en adelante "MASC"), conocidos internacionalmente como ADR (*Alternative Dispute Resolution*) v.g. en países del sistema del *Common Law* y ODR (*Online Dispute Resolution*) v.g. en disputas públicas y comerciales como en Amazon, eBay, Ali Baba o el propio Mercado Libre en Argentina, constituyen una de las transformaciones más relevantes del acceso a la justicia en las últimas dos décadas.

La crisis generada por la emergencia sanitaria del COVID-19, planificada o no, aceleró decisivamente la adopción de plataformas digitales que permiten gestionar íntegramente procedimientos de mediación y conciliación por medios electrónicos. En este contexto, y en el marco de mi participación como investigador externo en el proyecto CyTMA, desarrollé durante el año 2020 un trabajo inicial presentado internacionalmente en el Posdoctorado en Nuevas Tecnologías y Derecho. Asimismo, fui coautor del Proyecto de Investigación "Análisis Económico del Derecho y el Sistema Judicial en Argentina" (UNLaM, Programa CyTMA2, Buenos Aires, 2020-2021). Los rápidos avances tecnológicos y la dinámica de implementación hacen ahora necesaria y pertinente una actualización de dichos estudios.

Esta línea de investigación se consolidó con la publicación del capítulo "Nuevas formas procesales de tutela de derechos: modernización judicial y protección de derechos en Argentina. Presente y futuro", incluido en la obra *Los desafíos del Derecho en la Era de la Inteligencia Artificial - Volumen III* (IJ Editores, Buenos Aires, 2023) (<https://www.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=443a8f9225d70b8e7e6dc2f5012d52ef>) y en *Zenodo*, del CERN (Organización Europea para la Investigación Nuclear) con un identificador digital: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7932926>.

Previamente, los fundamentos de esta investigación fueron expuestos en la Conferenza Internazionale "*New Forms of Rights Protection (ADR, ODR, Mediation, Class Actions)*" (23 de julio de 2021), organizada por la Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria (Italia), la Rede de Pesquisa Direitos Humanos e Transnacionalidade REDHT (Brasil), y la Università per Stranieri "Dante Alighieri" (Italia). La conferencia, promovida dentro del Post-Doctoral Programme in New Technologies and Law, contó con una exposición



que hoy, por la aceleración de los tiempos y el abrumador despliegue tecnológico debemos felizmente actualizar de manera imperativa.

Efectivamente, en primer lugar, ha crecido notablemente el uso de *ODRs* y además se han incorporando nuevas funcionalidades desde *e-filing* y *rooms* virtuales hasta herramientas automatizadas que asisten en la generación de propuestas y en la gestión documental.

Es precisamente debido a ello, que en este nuevo artículo examinaremos, desde una perspectiva jurídico-doctrinal y práctica, los modelos tecnosociales y regulatorios que sustentan dichas plataformas; evaluaremos los riesgos (debido proceso, privacidad, sesgo algorítmico); y propondremos, como es nuestro estilo, pautas normativas y de diseño (*privacy by design*, auditabilidad, trazabilidad probatoria) acorde a nuestra propuesta jurídica anticipatoria que iniciamos con el Cibernsujeto y la Algorética.

Como siempre, sin abandonar los contenidos teóricos que dan marco a esta publicación aprovecharemos para exponer casos prácticos de plataformas en funcionamiento para integrar el nuevo trabajo. Focalizar todos los estudios legales en lo que una determinada Corte (cualquiera sea) diga o no diga, es una importante limitación de lo que el Derecho es: no sólo lo que los jueces hacen, también lo que los poderes Legislativo y Ejecutivo deciden y las personas que componen una sociedad hacen o no con ello. Para poder pensar los temas se necesitan teoría y estudios empíricos. Justamente, la resistencia a abarcar ambas áreas está siempre presente en el campo jurídico y es lo que intentaremos evitar.

1.1 Actividades y divulgación científica antecedentes

1.1.2 Proyecto de Investigación:

- a) Título: "Análisis Económico del Derecho y el Sistema Judicial en Argentina".
- b) Institución: Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM).
- c) Programa: Acreditación CyTMA2.
- d) Lugar y período: Buenos Aires, 2020-2021.

1.1.3 Publicación académica (capítulo de libro):

- a) Título del capítulo: "Nuevas formas procesales de tutela de derechos: modernización judicial y protección de derechos en Argentina. Presente y futuro".



- b) Obra: *Los desafíos del Derecho en la Era de la Inteligencia Artificial - Volumen III - Nuevas formas de protección de derechos*.
- c) Editorial: IJ Editores, Buenos Aires, 2023.
- d) Enlaces: d.1) Página editorial:
<https://www.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=443a8f9225d70b8e7e6dc2f5012d52ef>
d.2) Repositorio Zenodo (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.7932926>

1.1.4 Participación en Conferencia Internacional:

- a) Evento: Conferenza Internazionale "New Forms of Rights Protection (ADR, ODR, Mediation, Class Actions)".
- b) Fecha: 23 de julio de 2021.
- c) Organizadores: MICHR - Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria (Italia), Rede de Pesquisa Direitos Humanos e Transnacionalidade REDHT (Brasil), Cracow University of Economics (Polonia) y Università per Stranieri "Dante Alighieri" (Italy).
- d) Marco: Promovida dentro del Post-Doctoral Programme in New Technologies and Law y el LL.M. in European Private Law.
- e) Rol y título de la ponencia: Relator con la presentación titulada "Nuevas formas procesales de tutela de derechos: modernización judicial y tutela de derechos en Argentina. Presente y futuro".

1.2 Revisión doctrinal y marco conceptual

- a) Definición y evolución: los MASC tradicionales (mediación, conciliación, negociación asistida) y su traducción a entornos online (ODR)².
- b) Arquitecturas técnicas: plataformas multi-actor que integran *front-end* de usuario, módulos de gestión documental, comunicación segura, *logs* y, módulos de IA para clasificación de casos y propuestas de acuerdo.
- c) Argumentos doctrinales principales: acceso a la justicia, eficiencia procesal, relación con la tutela judicial efectiva, y riesgos de deshumanización y dependencia tecnológica.
- d) Ejemplos de modelos prácticos que funcionan en la actualidad mediante el estudio de caso sobre plataformas integrales y propuestas de mejoras.

² Existen estudios y manuales que rastrean la evolución de ODR desde sus inicios (*v.g.*, la bibliografía clásica sobre Cybersettle y la posterior ola de plataformas como veremos en el estudio de casos del punto 6. Disponible en: digitalcommons.nyls.edu+1



1.3 Metodología

Análisis mixto: revisión bibliográfica y documental de fuentes primarias (documentación técnica y comercial de plataformas) y secundarias (artículos académicos y análisis regulatorios). Se efectúan estudios de caso (*case studies*) de plataformas reales y documentadas que han sido implementadas con recorrido práctico y documentación pública.

1.4 Éticas y transparencia

1.4.1 Integridad en la investigación

El autor declara que el artículo fue elaborado respetando los principios de integridad en la investigación, garantizando transparencia, rigor metodológico y responsabilidad en todas sus etapas. El análisis y la interpretación de la información se realizaron conforme a los estándares éticos y académicos internacionalmente reconocidos en el ámbito de las ciencias jurídicas y tecnológicas.

1.4.2 Declaración de intereses

El autor, Pablo Rafael Banchio (Doctor en Derecho y Postdoctorado en Principios Fundamentales y Derechos Humanos – Argentina; Postdoctorado *cum laude* en Nuevas Tecnologías y Derecho – Italia; y en Globalización y Derechos Humanos -Italia-; ORCID: 0000-0002-8956-1335; Scopus Author ID: 57225140152), declara no tener intereses personales, profesionales, institucionales o financieros que puedan haber influido, o pudieran percibirse como influyentes, en el contenido, el análisis o las conclusiones del presente trabajo.

1.4.3 Declaración de financiamiento

La investigación desarrollada no recibió apoyo económico específico de organismos públicos, privados o entidades sin fines de lucro. Su realización se llevó a cabo de manera independiente y sin financiamiento externo.

1.4.4 Declaración de aprobación ética

El estudio es de carácter teórico-doctrinario y no involucró participantes humanos, intervenciones empíricas ni recopilación de datos personales, por lo que no requirió aprobación por parte de un comité de ética. No obstante, se respetaron los principios generales de buenas prácticas académicas,



incluyendo el uso responsable de fuentes y la protección de datos provenientes de documentos y normativa internacional.

1.5 Descargo del autor

1.5.1 Alcance y limitaciones del estudio

El análisis, las valoraciones y las conclusiones expuestas en el presente artículo en relación con la inteligencia artificial y las nuevas tecnologías se circunscriben estrictamente al ámbito jurídico, ético, regulatorio y a otros aspectos normativos que integran la formación académica y la experiencia profesional del autor. El mismo no posee conocimientos especializados en los fundamentos científicos, ni en los procesos técnicos de diseño, desarrollo, funcionamiento interno o implementación operativa de dichas tecnologías.

En consecuencia, el trabajo no aborda cuestiones relativas a su arquitectura técnica, programación o desempeño funcional, ni garantiza la precisión de afirmaciones vinculadas a su aplicación o implementación desde una perspectiva estrictamente tecnológica, para lo cual se recomienda recurrir a especialistas en las áreas correspondientes.

1.5.2 Finalidad y enfoque interdisciplinario del trabajo

El aporte de la presente investigación se orienta a ofrecer un marco de análisis jurídico y ético que complemente el conocimiento técnico y científico proveniente de otras disciplinas, contribuyendo así a una comprensión integral de los desafíos normativos que plantean las tecnologías emergentes. Esta manifestación tiene por finalidad asegurar la transparencia respecto de los límites de la competencia académica del artículo y promover un enfoque de colaboración interdisciplinaria, indispensable para abordar de manera adecuada y exhaustiva los retos complejos derivados del desarrollo y la aplicación de la inteligencia artificial y otras tecnologías avanzadas.

1.5.3 Colaboraciones técnicas

Resulta muy relevante agradecer la colaboración de los integrantes del *Centro di Studi Giuridici e di Ricerca Internazionale (CSGRI)* (<https://www.centrodistudi.eu>) quienes aportaron asistencia en aquellas dimensiones técnicas y operativas que exceden el análisis estrictamente jurídico-dogmático. Dicha colaboración comprendió, entre otros aspectos, el relevamiento y la descripción funcional de plataformas digitales, la identificación de flujos procedimentales electrónicos, el análisis de



arquitecturas básicas de sistemas ODR, la comprensión de procesos de automatización y uso de inteligencia artificial, así como la evaluación preliminar de estándares de interoperabilidad, seguridad de la información y tratamiento de datos.

Este aporte técnico resultó fundamental para asegurar que el análisis jurídico no se limitara a formulaciones abstractas, sino que se apoyara en una comprensión adecuada de las herramientas efectivamente utilizadas en la práctica. Cabe precisar, no obstante, que las valoraciones, conclusiones e interpretaciones normativas desarrolladas en el trabajo -en particular aquellas relativas a principios jurídicos, garantías procesales, legitimidad institucional y propuestas regulatorias- son de exclusiva responsabilidad del autor y se inscriben plenamente en el campo del análisis jurídico y doctrinal.

2. Introducción

La digitalización de los sistemas jurídicos contemporáneos se inscribe en un proceso más amplio de transformación estructural del Poder Judicial y de las formas tradicionales de administración de justicia. En particular, los MASC han emergido como espacios privilegiados para la incorporación de tecnologías digitales, dada su flexibilidad procedimental y su menor rigidez formal respecto del proceso judicial estatal³.

Uno de los peores sesgos dentro del campo jurídico es la extrema confianza en los Tribunales estatales como último garante de los derechos y como espacio de decisión neutral de conflictos. En nuestro trabajo anterior ilustramos la pésima opinión pública argentina sobre el Poder Judicial⁴ con diversos índices acerca del desengaño de la ciudadanía respecto de sus miembros y funcionamiento. En 2025 los mismos se agravaron severamente y ese poder del Estado atraviesa una de sus peores crisis históricas. Diversas encuestas revelan un nivel de desconfianza sin precedentes, con índices de percepción negativa que superan el 90%⁵. Este fenómeno no solo refleja una falta de credibilidad institucional y los fenómenos de corrupción y asociación con el delito, la

³ PÉREZ MARTELL, R. (Dir.). (2023). *Acceso a la justicia y la tecnología*. J. M. Bosch Editor.

⁴ BANCHIO, P. (2023). "Nuevas formas procesales de tutela de derechos: Modernización judicial y protección de derechos en Argentina. Presente y futuro". *Los desafíos del derecho en la era de la inteligencia artificial* (Vol. III, pp. 33-46). IJ Editores, <https://www.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=443a8f9225d70b8e7e6dc2f5012d52ef>. Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7932926>

⁵ LM Neuquén. (2025, enero 9). *La Justicia le preguntó a los ciudadanos cómo la evalúan y el resultado fue categórico: "pésimo"*. LM Neuquén. <https://www.lmneuquen.com/pais/la-justicia-le-pregunto-los-ciudadanos-como-la-evaluan-y-el-resultado-fue-categorico-pesimo-n1170118>



política y el narcotráfico, sino también una creciente demanda social de reformas estructurales que permitan recuperar la legitimidad del sistema judicial.

Los datos muestran que la sociedad no solo desconfía de la imparcialidad de los jueces, sino que además busca mecanismos alternativos para resolver disputas. Este escenario abre un debate urgente sobre las implicancias directas en la necesidad de incorporar tanto los MASC como las herramientas tecnológicas de *Legal Tech* que detectan patrones de corrupción, favoritismo o dilaciones injustificadas, ofreciendo métricas objetivas que fortalezcan la rendición de cuentas asociadas a los expedientes electrónicos, audiencias virtuales y notificaciones digitales que agilizan trámites, reducen demoras y mejoran la experiencia del ciudadano frente al sistema judicial⁶.

Por ello la progresiva adopción de plataformas *online* y de sistemas basados en Inteligencia Artificial (en adelante "IA") en los MASC ha generado un nuevo paradigma -conocido como *Online Dispute Resolution* (en adelante "ODR")- que reconfigura nociones centrales como acceso a la justicia, tutela judicial efectiva, rol del tercero neutral y legitimidad del proceso⁷.

3. Solución de controversias y su proyección digital

Desde una perspectiva doctrinal, los MASC pueden ser caracterizados como un conjunto heterogéneo de mecanismos, institucionalizados o no, destinados a la resolución de conflictos mediante procedimientos consensuales, colaborativos o técnicos que se apartan del modelo jurisdiccional clásico⁸.

Su progresiva expansión en los sistemas jurídicos contemporáneos responde, por un lado, a razones de índole funcional -tales como la sobrecarga de los tribunales, los elevados costos del litigio y las dilaciones estructurales del proceso judicial- y, por otro, a fundamentos de naturaleza axiológica, estrechamente vinculados con la revalorización de la autonomía de la voluntad, la autorresponsabilidad de las partes y su participación activa en la construcción de la solución del conflicto⁹.

En este sentido, la doctrina comparada ha subrayado que los MASC no deben ser concebidos como meros sucedáneos o remedios subsidiarios frente

⁶ Asociación Latinoamericana de Legal Tech. (2025, octubre 28–31). *INNOVA TECH JUS + LAW: Semana de la innovación legal y judicial en Argentina*. ALTA. <https://altargentina.tech/innovatech2025/>

⁷ SUSSKIND, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford University Press.

⁸ LÓPEZ DE LA TORRE, I. (2023). *ODR y justicia digital: Resolución de conflictos en entornos tecnológicos*. Tirant lo Blanch.

⁹ BARONA VILAR, S. (2021). *Inteligencia artificial y proceso*. Tirant lo Blanch.



a la insuficiencia de la jurisdicción estatal, sino como instrumentos complementarios e integrados en un sistema plural de administración de justicia, en consonancia con el paradigma del *multi-door courthouse* desarrollado en el ámbito anglosajón¹⁰.

3.1 Fundamentos doctrinales y desarrollo del ODR

En este marco evolutivo se inscribe el concepto de ODR elaborado inicialmente por juristas de dicha familia jurídica¹¹, donde fue definido como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para prevenir, gestionar y resolver disputas a través de medios electrónicos¹². En su desarrollo más reciente, el ODR ha superado la mera virtualización de procedimientos presenciales tradicionales, incorporando herramientas algorítmicas y sistemas automatizados capaces de intervenir activamente en las distintas etapas del proceso decisorio, desde la facilitación de la comunicación hasta la formulación de propuestas de solución.

La literatura jurídica especializada identifica, a su vez, un amplio repertorio de herramientas tecnológicas aplicables a los MASC, entre las que se destacan las plataformas integrales de mediación y conciliación en línea, que permiten la tramitación completa del procedimiento por medios electrónicos¹³; los sistemas de gestión electrónica de expedientes, orientados a optimizar la eficiencia administrativa y asegurar la trazabilidad del conflicto¹⁴; las tecnologías de firma electrónica e identidad digital, indispensables para garantizar la autenticidad, integridad y validez jurídica de los acuerdos alcanzados¹⁵; y los entornos de comunicación segura, diseñados para preservar la confidencialidad de las actuaciones, principio estructural de la mediación y de otros MASC¹⁶. En conjunto, estas herramientas no solo redefinen las modalidades operativas de los métodos alternativos, sino que también plantean nuevos desafíos normativos, éticos y regulatorios en torno al uso de tecnologías digitales en la administración contemporánea de justicia.

¹⁰ PÉREZ MARTELL, R. (Dir.). (2023). *op. cit.*

¹¹ BANCHIO, P. (2014). *Sistemas Jurídicos Comparados*. Perspectivas Jurídicas.

¹² Ethan KATSH (2005)., Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code, 49, N.Y.L. SCH. L. REV. (2004-2005). Disponible en: https://digitalcommons.nyls.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1316&context=nyls_law_review&utm

¹³ LÓPEZ DE LA TORRE, I. (2023). *op. cit.*

¹⁴ SUSSKIND, R. (2019). *op. cit.*

¹⁵ RALLO LOMBARTE, A. (2024). *Gobernanza algorítmica y derechos fundamentales*. Tirant lo Blanch.

¹⁶ Ethan KATSH (2005). *op. cit.*



3.2 La fallida experiencia europea en ODR

La relevancia jurídica de este fenómeno ha sido expresamente reconocida por la Unión Europea, en particular en el ámbito de las relaciones de consumo, mediante el Reglamento (UE) n.º 524/2013¹⁷, que instituyó una plataforma europea de resolución de litigios en línea como mecanismo de acceso efectivo y transfronterizo a la justicia con las limitaciones que siempre sugiere el uso político, ideológico y particularmente económico que informa el permanente doble estándar de la hipocresía que caracteriza los intereses de dicha organización geopolítica subcontinental⁷.

Toda la experiencia subeuropea en materia de ODR y regulación tecnológica cristalizada en el GDPR¹⁸, el AI Act¹⁹ y en el fallido despliegue sustantivo de la Plataforma ODR referida- pone de manifiesto un patrón persistente de incoherencia estructural del discurso normativo y aplicación selectiva de las reglas por parte del monstruo burocrático de Bruselas²⁰.

Bajo una retórica de protección de derechos fundamentales y acceso a la justicia digital, se ha configurado un modelo que privilegia la gestión tecnocrática del conflicto y la proyección de poder regulatorio extraterritorial por sobre una tutela efectiva, homogénea y verificable de las garantías procesales.

¹⁷ Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo del 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00001-00012.pdf>

¹⁸ BANCHIO, P. (2023) Nueva legislación europea sobre las plataformas digitales: regulación, implicaciones y desafíos de implementación. Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11077619>. *Derecho y Sociedad Digital*, 2(8) 11-26. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital8-2023> y BANCHIO, P. (2023). "Nuova normativa europea sulle piattaforme digitali: regolamentazione, implicazioni e sfide di attuazione". Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11077576>, *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 13(1), 3-15. <https://bit.ly/pablobachio>

¹⁹ BANCHIO, P. (2024). "La teoría del cibersujeto y el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (IA act). Un análisis crítico desde nuestros postulados teóricos y la regulación híbrida de la inteligencia artificial". Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15127855>. *Derecho y Sociedad Digital*, 3(12) 27-31. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital121-2024>. BANCHIO, P. (2025) "Reglamento de la Unión Europea sobre Inteligencia Artificial. Un análisis integral de su alcance y desafíos". *Amicus Curiae*, 14.pp. 3-14. <https://bit.ly/amicuscuriae14> y Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15127896> y BANCHIO, P. (2025) "L'intelligenza artificiale tra potenzialità e rischi. Un'analisi giuridica ed etica alla luce del Regolamento UE sull'IA". Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17772999>. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 14 (2), 2025, pp. 3-19. <https://bit.ly/vol14fasc2>

²⁰ El Cronista. (2024, 17 de diciembre). *Elon Musk hace temblar a la Unión Europea: "La UE debería ser abolida, es un monstruo burocrático"*. <https://www.cronista.com/espana/actualidad-es/elon-musk-hace-temblar-a-la-union-europea-la-ue-deberia-ser-abolida-es-un-monstruo-burocratico/>



En el ámbito específico del ODR²¹, esta deriva se traduce en una serie de exigencias desproporcionadas para los operadores privados y plataformas globales, combinadas con una llamativa indulgencia respecto de los propios dispositivos institucionales europeos, caracterizados por opacidad decisoria, fragmentación de responsabilidades, ausencia de mecanismos robustos de rendición de cuentas y gravísimos actos recientes de corrupción como el “caso Mogherini”²² o los sobornos de Huawei²³ por solo citar dos de las mas de 230 denuncias registradas.

Este desequilibrio no solo erosiona la credibilidad del modelo europeo de justicia digital, sino que vacía de contenido sustantivo los principios que proclama, reduciendo el Derecho a un instrumento contingente al servicio de intereses políticos y económicos de una organización geopolítica subcontinental que invoca en su “relato” valores universales mientras los aplica de manera selectiva en muchos casos y los viola en tantos otros²⁴.

4. Inteligencia artificial en los MASC

4.1 IA y toma de decisiones en contextos jurídicos

La incorporación de la (IA) en los MASC constituye una de las manifestaciones más significativas del proceso de transformación digital de la justicia, particularmente en los entornos de resolución de disputas en línea²⁵. Desde una perspectiva jurídico-dogmática, la IA aplicada a los MASC se encuadra mayoritariamente dentro de la categoría de los denominados

²¹ European Commission- Consumers. *Online Dispute Resolution Platform (ODR)* (explicación oficial de la plataforma, formulario electrónico multilingüe y canalización a organismos ADR acreditados). Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>

²² RTVE. (2025, 2 de diciembre). *Tres detenidos, entre ellos la exjefa de la diplomacia Federica Mogherini, por presunto fraude en el Servicio Exterior de la UE*. RTVE Noticias. Disponible en: <https://www.rtve.es/noticias/20251202/fiscalia-europea-registra-colegio-europa-servicio-europeo-accion-exterior-por-presunto-fraude/16841347.shtml>

²³ swissinfo.ch. (2025). *Sospechas de corrupción vuelven a sacudir al Parlamento Europeo*. Disponible en: <https://www.swissinfo.ch/spa/sospechas-de-corrupción-vuelven-a-sacudir-al-parlamento-europeo/89006480>

²⁴ BANCHIO, P. (2022). “The European Union's double standard in receiving refugees and migrants”. *Scientific and Analytical Journal “IR Scientists’ Herald”* 2022. No 1 (19), pp. 190-217. Disponible en: http://www.vestnikum.ru/documents/31/Вестник_СМУ_ДА_119_2022_П_1_1.pdf y BANCHIO, P. (2024). “Regolamentazione dell’AI Act nella sorveglianza delle frontiere europee: implicazioni giuridiche e considerazioni etiche”. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, Vol. 11 (1), 2024, pp. 8-13. <https://bit.ly/RivistaGiurisprudenzaeDirittoComparato>

²⁵ BANCHIO, P. (2024). “La ética en la inteligencia artificial y los algoritmos a través del análisis de ocho casos jurisprudenciales”. *Doctrina Jurídica*, Año XV(35), 95-111. <https://bit.ly/RevistaDoctrinaJuridica> y vLex. <https://ar.vlex.com/vid/banchio-pablo-rafael-etica-1060021742>



sistemas de apoyo a la decisión, en tanto no sustituyen formalmente al decisor humano -*v.g.*, mediador, conciliador, árbitro o las propias partes-, pero sí inciden de manera relevante en la orientación, el desarrollo y, en no pocos supuestos, en el resultado final del procedimiento²⁶.

Asimismo, como hemos subrayado con anterioridad²⁷, la IA en los MASC no debe limitarse a emular la realidad presencial, sino que debe mejorarla, ofreciendo herramientas de apoyo que fortalezcan la imparcialidad y la confianza en los procesos. En línea con las *Reglas de Brasilia* y los lineamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, hemos enfatizado la necesidad de garantizar que estas innovaciones tecnológicas no excluyan a las personas en condición de vulnerabilidad, sino que amplíen sus posibilidades de acceso efectivo a la justicia²⁸.

Esta distinción resulta esencial para preservar la compatibilidad de tales tecnologías con principios estructurales del debido proceso, como el derecho a ser oído, la imparcialidad del tercero interviniente y la exigencia de motivación razonada de las decisiones que afectan derechos e intereses jurídicamente tutelados²⁹.

4.2 Principales aplicaciones

En este marco, la doctrina especializada ha identificado diversas aplicaciones concretas de la IA en el ámbito de los MASC. Entre las más relevantes se encuentran los sistemas de análisis predictivo de resultados, basados en el procesamiento de grandes volúmenes de datos históricos de casos análogos, que permiten estimar probabilidades de acuerdo, rangos de resultados o escenarios de negociación³⁰; las herramientas de soporte algorítmico a la negociación, fundadas en modelos de teoría de juegos, optimización y aprendizaje automático, orientadas a facilitar la convergencia de intereses entre las partes³¹; los sistemas de clasificación automática de disputas, diseñados para derivar cada conflicto al método de resolución más adecuado en función de sus características objetivas³²; y los asistentes virtuales

²⁶ HERNÁNDEZ PEÑA, J. C. (2022). *El marco jurídico de la inteligencia artificial: Principios, procedimientos y estructuras de gobernanza*. Editorial Aranzadi.

²⁷ BANCHIO, P. (2023). *op. cit.* (Ref. 4).

²⁸ *idem.*, citando los lineamientos de la CIDH y las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia.

²⁹ BARONA VILAR, S. (2021). *op. cit.*

³⁰ DANESI, C. (2022). *El imperio de los algoritmos: Cómo el big data y la inteligencia artificial transforman los derechos humanos*. Siglo XXI Editores.

³¹ Ethan KATSH (2005). *op. cit.*

³² SUSSKIND, R. (2019). *op. cit.*



o *chatbots* jurídicos, destinados a brindar orientación procedimental, acceso a información normativa y apoyo inicial al justiciable³³.

En los entornos de MASC *online*, estas aplicaciones se concretan, además, en funcionalidades tales como el *triage* automático de casos, la generación de propuestas de acuerdo mediante modelos de recomendación basados en datos históricos, la asistencia lingüística y la generación automatizada de documentos a través de técnicas de procesamiento del lenguaje natural, así como la estimación del tiempo probable de resolución o de la viabilidad de un acuerdo. En este sentido, la IA aplicada a los MASC online se convierte en un instrumento de inclusión, capaz de facilitar la participación de personas y grupos vulnerables en procedimientos de resolución de disputas, garantizando un acceso más equitativo y eficiente, donde las tecnologías digitales no solo impactan en la administración de justicia, sino también en la integración social y en la reducción de barreras culturales y lingüísticas³⁴.

4.3 Ventajas y eficiencia sistémica

Desde una perspectiva sistémica, numerosos estudios empíricos han puesto de relieve que la digitalización de los MASC y la incorporación de herramientas de IA contribuyen de manera significativa a mejorar la eficiencia global del sistema de justicia, en particular mediante la reducción de los tiempos de tramitación y de los costos operativos asociados a la gestión de los conflictos³⁵.

Asimismo, se destaca su potencial para democratizar el acceso a mecanismos efectivos de resolución de disputas, especialmente en contextos transnacionales, de comercio electrónico y de relaciones jurídicas deslocalizadas, en los que la jurisdicción estatal tradicional presenta limitaciones estructurales³⁶.

4.4 Riesgos y desafíos jurídicos

No obstante, el uso intensivo de IA en los MASC plantea relevantes riesgos y desafíos jurídicos que también ya hemos ampliamente señalado³⁷. Uno de los

³³ BARONA VILAR, S. (2021). *op. cit.*

³⁴ BANCHIO, P. (2025). Tecnologías digitales y procesos de integración migratoria en América Latina. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17769073>

³⁵ Ethan KATSH (2005). *op. cit.*

³⁶ PÉREZ MARTELL, R. (Dir.). (2023). *op. cit.*

³⁷ BANCHIO, P. (2025). "Digital Ethics, Morality, and Law in the Age of Emerging Technologies", en Maja PUCELJ, *Ethics, Justice, and Governance in the Age of AI and Digital Societies*. IGI Global Scientific Publishing, pp. 61-90.



principales interrogantes se vincula con la transparencia y la explicabilidad algorítmica³⁸, en particular frente al denominado *black box problem*, dado que la opacidad de ciertos modelos de aprendizaje automático puede entrar en tensión con el derecho de defensa, el principio de contradicción y la exigencia de control racional de las decisiones que inciden sobre derechos subjetivos³⁹.

A ello se suma el problema de los sesgos algorítmicos⁴⁰, en tanto los sistemas de IA pueden reproducir o amplificar sesgos estructurales presentes en los datos de entrenamiento, generando resultados potencialmente discriminatorios o inequitativos⁴¹. Finalmente, la digitalización de los MASC implica un tratamiento intensivo de datos personales -frecuentemente sensibles-⁴², lo que exige el respeto estricto de los principios consagrados en los regímenes de protección de datos personales, en particular los de licitud, finalidad, minimización, proporcionalidad y seguridad⁴³.

4.5 ¿Qué retos procesales emergen?

Desde una perspectiva jurídico-comparada, estos desarrollos tecnológicos hacen emerger, además, una serie de retos procesales que requieren respuestas normativas específicas.

En primer lugar, se plantea la cuestión de la naturaleza jurídica del acuerdo alcanzado en entornos *online*, especialmente en aquellas jurisdicciones que exigen la forma escrita o la comparecencia personal de las partes, lo que obliga a garantizar equivalencias funcionales mediante el uso de firmas electrónicas avanzadas, sistemas de certificación y mecanismos de autenticación robustos⁴⁴.

En segundo término, la integración de plataformas digitales de MASC en el circuito jurisdiccional tradicional plantea interrogantes en torno al control judicial y la supervisión administrativa, particularmente en lo relativo a la coordinación normativa entre tribunales y mecanismos alternativos, la

³⁸ BANCHIO, P. (2024). "Discriminación algorítmica: un análisis jurídico de los desafíos y oportunidades en la era digital" en Haide Maria HUPFFER, Wilson ENGELMANN, Gabriel Cemin PETRY, Juliane Altmann BERWIG (Dir.) *Discriminação algorítmica, inteligência artificial, hipervigilância digital e tomada de decisão Automatizada*. Casa Leiria, 2024, pp. 41-68.

³⁹ DANESI, C. (2022). *op. cit.*

⁴⁰ BANCHIO, P. (2024). *op. cit.* (Ref. 38).

⁴¹ HERNÁNDEZ PEÑA, J. C. (2022). *op. cit.*

⁴² BANCHIO, P. (2025). "El Convenio 108+ del Consejo de Europa y la protección de datos personales en la era digital". Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15617302> Doctrina Jurídica, Año XVI, número 37, 2025, pp. 3-31 <https://bit.ly/doctrinajuridica37>

⁴³ Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

⁴⁴ Propuesta de Reglamento Europeo de IA (AI Act).



designación de entidades de ADR y la determinación de los criterios para la atribución de efectos ejecutivos a los acuerdos alcanzados⁴⁵.

Asimismo, adquiere especial relevancia la problemática probatoria y la preservación de la cadena de custodia digital, en la medida en que los registros electrónicos, *logs*, metadatos y sistemas de conservación de la información deben asegurar la integridad, autenticidad y disponibilidad de las actuaciones realizadas en línea⁴⁶.

Finalmente, el principio de acceso a la justicia exige atender a los riesgos de exclusión y desigualdad derivados de la brecha digital, lo que impone la adopción de medidas orientadas a garantizar la equidad del procedimiento y con la finalidad de evitar que las personas con menor alfabetización digital queden en una posición de desventaja estructural⁴⁷.

En este contexto, se reabre también el debate en torno a la valoración jurídica y probatoria de las sugerencias algorítmicas, así como a la atribución de responsabilidad por eventuales errores derivados de decisiones automatizadas o semiautomatizadas, cuestiones que interpelan directamente a las categorías clásicas de imputación y control en el derecho procesal y sustantivo⁴⁸.

En consecuencia, la incorporación de la IA en los MASC, si bien ofrece indudables ventajas en términos de eficiencia, innovación y ampliación del acceso a la justicia, exige un diseño regulatorio cuidadoso, capaz de equilibrar el impulso tecnológico con la tutela efectiva de las garantías procesales y de

⁴⁵ HERNÁNDEZ PEÑA, J. C. (2022). *op. cit.*

⁴⁶ BANCHIO, P. (2024). "Gobierno electrónico para la transparencia y buena gobernanza en la administración pública" en *Direito Administrativo 4.0: Desafios e Oportunidades na Era das Novas Tecnologias*. Patrícia Verônica SOBRAL DE SOUZA (Coord.). Pembroke Collins, pp. 33-46.

⁴⁷ BANCHIO, P. (2024). *Trasparenza e responsabilità. Garantire i diritti umani nell'era dell'intelligenza artificiale, delle piattaforme digitali e della migrazione verso un futuro globale equo e sostenibile*. DirittoPunto Edizioni. BANCHIO, P. (2023). Inteligencia Artificial y Derechos Humanos de Migrantes y Refugiados. En C. A. S. LARA, E. G. J. FLORES FILHO & J. A. FACHIN (Coords.), *Direito, Governança e novas tecnologias*. CONPEDI, pp. 305-326. BANCHIO, P. (2024). Inclusión de migrantes en América Latina: el papel de las TIC y su comparación con experiencias extra-UE. *Derecho y Sociedad Digital*, 3(9), 3-25. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital9-2024>. Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12577894>. BANCHIO, P. (2022). "Inteligencia artificial y migraciones". *Derecho y Sociedad Digital*, año I, número 1, ene-mar 2022, pp. 4-19. <https://wp.me/PguSwb-X>. BANCHIO, P. (2025). Tecnologías digitales y procesos de integración migratoria en América Latina. De las crisis europeas a la sociedad digital. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17769073>. BANCHIO, P. (2024). Intelligenza artificiale e diritti umani nella gestione delle migrazioni. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 13(1), 27-41. Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11062812>. BANCHIO, P. (2024). Responsabilità nell'uso dell'intelligenza artificiale nella gestione dei flussi migratori. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 11(1), 14-23. <https://bit.ly/GiurisprudenzaeDirittoComparatoVolXIFasc1>

⁴⁸ BANCHIO, P. (2023). *op. cit.* (Ref. 4)



los derechos fundamentales en la administración contemporánea de justicia⁴⁹.

5. Perspectivas regulatorias

Desde una perspectiva prospectiva, el análisis comparado permite advertir una clara tendencia hacia modelos de regulación de la IA basados en el riesgo, orientados a graduar las obligaciones jurídicas en función del impacto potencial de los sistemas sobre los derechos fundamentales. Este enfoque se refleja de manera paradigmática en el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (*Artificial Intelligence Act*), que introduce un esquema normativo escalonado y establece deberes diferenciados según el nivel de riesgo asociado a cada aplicación, con especial atención a aquellas que inciden en el acceso a la justicia, la toma de decisiones y la tutela de derechos⁵⁰.

En este contexto, los MASC se configuran como un ámbito particularmente idóneo para el desarrollo de modelos regulatorios experimentales, tales como los denominados *regulatory sandboxes*, en la medida en que permiten ensayar soluciones tecnológicas innovadoras bajo supervisión institucional, conciliando la promoción de la innovación con la preservación de las garantías procesales y sustantivas⁵¹.

5.1 Recomendaciones prácticas y políticas públicas

Sobre esta base, la doctrina y los organismos internacionales -que sustentan la ficción de un orden basado en normas- han comenzado a formular lineamientos de políticas públicas y recomendaciones prácticas orientados a una integración responsable de la IA en los MASC. Entre ellas, se destaca la necesidad de establecer estándares mínimos aplicables a las plataformas integrales de MASC *online*, que contemplen requisitos de interoperabilidad, seguridad informática, auditabilidad de los sistemas, transparencia algorítmica y cláusulas contractuales claras en materia de tratamiento de datos personales⁵².

⁴⁹ Pueden verse consideraciones prácticas derivadas de experiencias con Modria y Rechtwijzer sobre la necesidad de diseño centrado en el usuario en el portal para el software de Tyler Technologies disponible en: empower.tylertech.com+1

⁵⁰ BANCHIO, P. (2024). *op. cit.* (Ref. 19) y BANCHIO, P. (2025). *op. cit.* (Ref. 19.)

⁵¹ Propuesta de Reglamento Europeo de IA (AI Act).

⁵² BANCHIO, P. (2025). Convergencia ética y derechos digitales: fundamentos metodológicos para la gobernanza tecnológica. *Doctrina Jurídica*, Año XVI, número 38, Buenos Aires, noviembre 2025, pp. 3-19. <https://bit.ly/doctrinajuridica2025>. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17769316>



Asimismo, se propone la creación de marcos de certificación o registro de plataformas, bajo la órbita de autoridades judiciales, administrativas o de protección al consumidor, que incorporen exigencias técnicas y procedimentales homogéneas. A ello se suma la conveniencia de imponer la obligatoriedad de evaluaciones de impacto algorítmico previas al despliegue de estos sistemas, acompañadas de la publicación de resúmenes no técnicos comprensibles para los usuarios, como instrumento de transparencia y rendición de cuentas.

Otro eje central de estas propuestas se vincula con la garantía de un control humano efectivo (*human-in-the-loop*), que reconozca a las partes el derecho a solicitar la revisión humana de las recomendaciones o decisiones asistidas por algoritmos, evitando cualquier forma de automatismo decisorio incompatible con el debido proceso. De igual modo, se subraya la importancia de políticas activas de capacitación y alfabetización digital, tanto para mediadores, conciliadores y operadores jurídicos como para los propios usuarios, así como el diseño de programas públicos de acceso y asistencia que mitiguen los efectos excluyentes de la brecha digital⁵³.

Para resumir nuestra propuesta normativa mínima hacia la regulación de la IA en los MASC se debería contemplar, al menos, la obligación de documentar los modelos utilizados -incluidas su finalidad y limitaciones- mediante instrumentos estandarizados como las *model cards* del sistema anglosajón; el registro de versiones y la conservación de *logs* inmutables que aseguren la trazabilidad de las actuaciones; la realización de evaluaciones de impacto algorítmico antes de la puesta en funcionamiento de los sistemas; la previsión de mecanismos efectivos de revisión humana y la posibilidad real de rechazar la recomendación algorítmica sin consecuencias procesales adversas; la incorporación de exigencias de privacidad por diseño y por defecto; y la adopción de medidas específicas de acceso y alfabetización digital destinadas a evitar nuevas formas de exclusión.

En conjunto, estas orientaciones delinean un marco regulatorio orientado a asegurar que la IA aplicada a los MASC contribuya a una justicia más eficiente e inclusiva, sin menoscabo de las garantías fundamentales que estructuran el Estado de Derecho y la invalorable perspectiva de justicia que debe garantizar⁵⁴.

⁵³ BANCHIO, P. (2025). La Ética Convergente como marco integrador en la ciberseguridad y el derecho digital. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16636642>

⁵⁴ BANCHIO, P. (2025). Ética digital, moralidad y Derecho en la era de las nuevas tecnologías. Zenodo. Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15233388>. *Derecho y Sociedad Digital*, 4(14) 3-28. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital14-2025>



6. Estudios de caso: plataformas integrales que permiten tramitación completa por vía electrónica

6.1 Plataformas integrales de mediación y conciliación online: análisis empírico-comparado

Como sostuvimos *supra*, la doctrina especializada en materia de ODR ha tendido a referirse de manera genérica a la denominada “digitalización de los MASC”, sin introducir, en muchos casos, una distinción conceptual entre aquellas soluciones meramente instrumentales -limitadas a la reproducción en entornos digitales de procedimientos concebidos originalmente para la presencialidad- y las plataformas integrales capaces de gestionar la totalidad del procedimiento por vía electrónica, desde la iniciación formal de la controversia hasta la formalización y documentación del acuerdo alcanzado.

Esta falta de precisión analítica resulta especialmente relevante desde una perspectiva jurídico-dogmática, en la medida en que el grado de digitalización del proceso incide directamente sobre cuestiones tales como la validez de los actos, la trazabilidad procedimental, la protección de derechos fundamentales y la legitimación institucional de los mecanismos empleados.

Con el objeto de superar dicha limitación conceptual, el presente trabajo adopta, como es nuestra costumbre, un enfoque empírico-comparado, orientado al análisis de plataformas reales y documentadas que han sido implementadas en contextos institucionales o comerciales con distintos niveles de madurez y consolidación normativa. A partir de este enfoque, examinamos -gracias al equipo del *Centro di Studi Giuridici e di Ricerca Internazionale (CSGRI)* (<https://www.centrodistudi.eu>)- modelos que no solo facilitan la comunicación entre las partes, sino que estructuran de manera integral el procedimiento de mediación o conciliación en línea, incorporando funcionalidades de inicio de casos, gestión electrónica de expedientes, interacción asincrónica y sincrónica, generación de propuestas, formalización de acuerdos y, en algunos supuestos, mecanismos de ejecución o derivación al sistema judicial.

Los resultados de este análisis se sistematizan en el Anexo A, que presenta un cuadro comparativo técnico-procedimental de cuatro modelos paradigmáticos en el campo del ODR: “Modria/Tyler Technologies”, la Plataforma ODR de la Comisión Europea, “Rechtswijzer”, y “Cybersettle”.

La base del estudio empírico-comparado desarrollado en nuestra investigación se estructura sobre la base de un conjunto de variables



jurídicamente relevantes, que permiten evaluar el impacto real de la digitalización en los MASC y distinguir entre distintos grados de sofisticación tecnológica e institucionalización.

En primer lugar, hemos considerado las funcionalidades procedimentales ofrecidas por cada plataforma, en particular el alcance efectivo del proceso digital y la posibilidad de gestionar de manera integral las distintas etapas del procedimiento.

En segundo término, examinamos la existencia de mecanismos de *e-filing* y de tramitación electrónica *end-to-end*, como indicador de madurez tecnológica y de coherencia procedimental. Asimismo, analizamos el uso de IA o de sistemas de automatización avanzada, tanto en funciones de apoyo a la negociación como en tareas de clasificación, recomendación o análisis predictivo.

Otra variable central que podemos señalar es el grado de integración judicial o institucional del sistema, que permite valorar su inserción en el ecosistema de administración de justicia y su potencial para generar efectos jurídicos reconocidos.

A ello se suman los estándares de protección de datos personales y de seguridad de la información implementados, en atención a la sensibilidad de los datos tratados en estos entornos digitales. Finalmente, se considera el *status* legal e institucional de cada plataforma, incluyendo su reconocimiento normativo, su utilización por organismos públicos o privados y su nivel de formalización jurídica.

En su conjunto, estas variables no solo reflejan exigencias de carácter técnico, sino que se proyectan directamente sobre garantías propias del debido proceso, la seguridad jurídica y la tutela judicial y extrajudicial efectiva. Su análisis comparado permite, por tanto, identificar aquellos modelos de plataformas integrales de mediación y conciliación en línea que presentan un mayor potencial de legitimación jurídica y de consolidación como instrumentos estructurales de los sistemas contemporáneos de resolución de controversias.

6.2 Plataformas ODR para tribunales y administraciones

6.2.1 Modria, integrado en Tyler Technologies

A partir del referido análisis empírico-comparado de plataformas integrales de ODR, resulta posible identificar modelos con distintos grados de institucionalización y de integración en los sistemas jurídicos tradicionales, cuyas diferencias no son meramente técnicas, sino que proyectan



consecuencias jurídicas relevantes en términos de legitimidad, validez de los acuerdos y tutela efectiva de derechos. En este marco, el caso de “Modria” - actualmente integrada en las soluciones de “Tyler Technologies”- constituye un ejemplo paradigmático de plataforma ODR diseñada específicamente para su utilización por tribunales y administraciones públicas⁵⁵.

“Modria”⁵⁶ fue concebida originalmente como una solución integral de resolución de disputas en línea, capaz de gestionar el procedimiento completo por vía electrónica, desde la presentación de la reclamación y el intercambio de pruebas, hasta la negociación asistida y la generación de acuerdos. Tras su adquisición por “Tyler Technologies” en 2017, su tecnología fue incorporada a un ecosistema más amplio de soluciones digitales para cortes y organismos administrativos, que incluye aplicaciones de *online dispute resolution*, sistemas de *e-filing*, herramientas de *case triage* y plataformas de gestión integral de expedientes judiciales⁵⁷.

Esta integración ha permitido su implementación en la gestión de grandes volúmenes de casos -como las llamadas *small claims*, disputas tributarias o infracciones administrativas de baja cuantía -*tax disputes*, *parking fines*- en diversos Estados de los Estados Unidos, con resultados significativos en términos de reducción de tiempos, costos operativos y eliminación de la necesidad de comparecencia física de las partes⁵⁸.

Desde una perspectiva jurídica, el impacto de este modelo radica en su alto grado de compatibilidad con las estructuras procesales existentes, en la medida en que la tramitación electrónica *end-to-end* se articula directamente con los sistemas judiciales y administrativos preexistentes. Ello refuerza la legitimidad institucional de los acuerdos alcanzados y facilita su eventual ejecución, al

⁵⁵ Tyler Technologies – Modria ODR: Tyler Technologies. *Modria – Online Dispute Resolution Software*. Tyler Technologies (sitio oficial del producto, plataformas de ODR integradas en soluciones judiciales y de administración pública). Disponible en: <https://www.tylertech.com/products/modria>

⁵⁶ Sitio oficial de la solución ODR de Tyler Technologies, que incluye Modria como producto de resolución de disputas en línea: Disponible en: <https://www.tylertech.com/products/modria> (enlace oficial al producto) e-archivo.uc3m.es. Ejemplo de implementación específica de Modria en el contexto de mediación online (ODR): Disponible en: <https://odr-adgm.modria.com/> (Modria ODR @ ADGM Arbitration Centre) odr-adgm.modria.com. Página de soporte/definición de ODR de Modria (explica funcionalidad) Disponible en: [https://modria.zendesk.com/hc/en-us/articles/4404858468493-What-is-Online-Dispute-Resolution-ODR\(Zendesk oficial\) modria.zendesk.com](https://modria.zendesk.com/hc/en-us/articles/4404858468493-What-is-Online-Dispute-Resolution-ODR(Zendesk%20oficial)%20modria.zendesk.com)

⁵⁷ Tyler Technologies. *LawSites*. Tyler Technologies. Disponible en: <https://www.tylertech.com/solutions/lawsites> y Tyler Technologies. *Empower*. Tyler Technologies. Disponible en: <https://empower.tylertech.com>

⁵⁸ Tyler Technologies – Soluciones ODR para tribunales y administraciones: Tyler Technologies. *ODR Solutions for Courts and Governments* (plataformas integradas de tramitación electrónica de casos con tecnología Modria). Disponible en: <https://www.tylertech.com/solutions/courts-justice/online-dispute-resolution>



insertarse en circuitos normativos claramente definidos. No obstante, la experiencia comparada también ha puesto de relieve ciertos problemas jurídicos recurrentes, vinculados principalmente a la adaptación de la plataforma a las reglas procesales locales, a las garantías de notificación efectiva y de acceso a la prueba digital, y a la necesidad de asegurar que la automatización procedimental y el uso de reglas algorítmicas para la clasificación y gestión de flujos de casos no degraden los estándares de tutela judicial efectiva⁵⁹.

6.2.2 Plataforma ODR de la Comisión Europea (*ODR Platform for consumers*)

En contraste con el modelo de integración vertical en el sistema judicial de “Modria/ Tyler Technologies”, la Plataforma ODR de la Comisión Europea representó un esquema de integración institucional de pretendido carácter horizontal y supranacional como anticipamos *supra*.

Diseñada como un punto único de entrada para reclamaciones de consumidores derivadas de compras en línea, la plataforma permitía la presentación electrónica de la queja, la carga de documentación y la canalización del caso hacia entidades de resolución alternativa de disputas (ADR) acreditadas en los Estados miembros, mediante formularios multilingües y mecanismos de coordinación interinstitucional⁶⁰. Si bien la plataforma no resolvía directamente la controversia, cumplió una función estructural relevante como infraestructura pública de acceso a la justicia en el mercado digital europeo, reduciendo barreras lingüísticas, geográficas y procedimentales.

Tal como se desprende del análisis comparado, el modelo comunitario subeuropeo priorizó la coordinación normativa y organizativa entre sistemas nacionales de ADR antes que la incorporación de mecanismos avanzados de automatización decisoria. En este sentido, la experiencia de la Plataforma ODR de la Unión Europea puso de manifiesto la necesidad de establecer normas armonizadas sobre requisitos de calidad, independencia y eficacia de los organismos ADR, así como mecanismos claros de designación, supervisión y seguimiento a nivel nacional⁶¹.

⁵⁹ Informes y guías de implementación de ODR en sistemas judiciales de Estados Unidos. Disponible en: Cárdenas Caycedo, Omar: *Régimen jurídico de los sistemas de solución de disputas y ejemplos de plataformas ODR* (incluye referencias a Modria y otros servicios):<https://e-archivo.uc3m.es/bitstreams/977611c3-5091-4338-ad6b-9068199ea7e5/download>

⁶⁰ European Commission- Consumers. *Online Dispute Resolution Platform (ODR) op. cit.* (Ref. 21).

⁶¹ Reglamento (UE) 524/2013 *op. cit.* (Ref. 17).



Aunque la Comisión Europea ha informado la discontinuación y transición de la plataforma a partir de julio de 2025⁶², en el marco de la evolución de la política europea de protección del consumidor, su diseño institucional continúa siendo un referente ineludible para el desarrollo de modelos públicos de ODR y para la reflexión sobre el papel de las infraestructuras digitales supranacionales en el acceso a la justicia y por ello la hemos tomado en esta investigación que comenzamos antes de dicha fecha⁶³.

En conjunto, el contraste entre el modelo de “Modria/Tyler Technologies” y la Plataforma ODR de la Comisión Europea permite advertir dos estrategias regulatorias y tecnológicas diferenciadas pero complementarias: por un lado, plataformas altamente integradas en los sistemas judiciales y administrativos, orientadas a la gestión eficiente de grandes volúmenes de casos con efectos jurídicos directos; y, por otro, infraestructuras públicas de coordinación destinadas a facilitar el acceso y la derivación hacia mecanismos de resolución alternativa.

Ambas experiencias aportan elementos valiosos para el diseño futuro de políticas públicas y marcos normativos en materia de MASC digitales, en particular en lo que respecta al equilibrio entre innovación tecnológica, institucionalización y garantías jurídicas fundamentales.

6.3 Modelos experimentales y privados

El análisis comparado de los modelos experimentales y privados de ODR, sistematizado en el Anexo A, pone de relieve un contraste significativo entre aquellas plataformas que han funcionado como laboratorios de innovación tecnológica y aquellas que han logrado una inserción más estable en estructuras jurídicas formales.

En este marco, “Rechtwijzer” y “Cybersettle” constituyen ejemplos paradigmáticos de soluciones técnicamente avanzadas cuya consolidación jurídica ha seguido trayectorias divergentes.

⁶² European Commission. *Consumer redress in the EU*. Disponible en: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/economy-works-people/consumer-policy-and-protection/consumer-redress_en

⁶³ Discontinuación y transición de la Plataforma ODR de la UE (Reglamento 2024/3228): informe sobre la discontinuación de la plataforma ODR de la UE conforme al nuevo marco europeo de ADR, señalando la supresión de la herramienta a partir de marzo/julio de 2025 y su reemplazo por nuevos instrumentos digitales. Fuente: Andersen in Belgium. *Discontinuation of the European Online Dispute Resolution (ODR) Platform and transition to new digital ADR tools*. Disponible en: <https://be.andersen.com/en/news-belgium/discontinuation-of-the-european-online-dispute-resolution-odr-platform-and-transition-to-new-digital-adr-tools> be.andersen.com



6.3.1 Rechtwijzer, proyecto de acceso a la justicia y ODR

“Rechtwijzer”, desarrollado en los Países Bajos como un proyecto pionero en Europa orientado al acceso a la justicia, fue concebido como una “ruta guiada” de resolución de conflictos que integraba formularios interactivos, herramientas de autoevaluación, mediación asistida en línea y mecanismos para la formalización electrónica de acuerdos, con versiones 1.0 y 2.0 particularmente en ámbitos como el divorcio y las disputas civiles⁶⁴.

Su diseño centrado en el usuario y su enfoque preventivo y colaborativo lo convirtieron en una referencia temprana del ODR europeo, influyendo de manera decisiva en desarrollos posteriores en materia de justicia digital. Sin embargo, tal como refleja su *status* legal consignado en el Anexo A, la limitada integración orgánica con el sistema judicial, sumada a problemas de gobernanza y sostenibilidad financiera, evidenció que la innovación tecnológica, en ausencia de un respaldo institucional sólido y de un marco normativo claro, difícilmente pueda traducirse en una herramienta estable y generalizada de resolución de controversias⁶⁵.

La experiencia de “Rechtwijzer” demostró, así, que la adopción del ODR depende no únicamente de la calidad técnica de la plataforma, sino también de su alineación con el sistema jurídico y de la existencia de mecanismos de financiación y legitimación institucional⁶⁶. La oferta tecnológica por sí sola no garantiza adopción: son cruciales factores de gobernanza, financiación y alineamiento con el sistema jurídico⁶⁷.

6.3.2 Cybersettle, solución comercial temprana

En un plano distinto se sitúa “Cybersettle”, considerado uno de los antecedentes más tempranos ya que fue una de las primeras plataformas comerciales de ODR orientada a la negociación centradas en eficiencia y confidencialidad⁶⁸.

⁶⁴ Rechtwijzer (sitio oficial del proyecto): <https://rechtwijzer.nl/>. Stanford Law School – Justice Innovation Lab, The Rechtwijzer Justice Platform. Disponible: <https://justiceinnovation.law.stanford.edu/rechtwijzer-justice-platform/>

⁶⁵ Rechtwijzer -Justicia en línea: Stanford Law School- Justice Innovation Lab. *The Rechtwijzer Justice Platform* (descripción académica de la plataforma ODR desarrollada en los Países Bajos, guía de proceso y diseño). Disponible en: <https://justiceinnovation.law.stanford.edu/rechtwijzer-justice-platform/>

⁶⁶ Online Justice Journeys / Rechtwijzer (contexto y características): Wikipedia. *Online Justice Journeys (Rechtwijzer or MyLawBC)* (entrada que documenta la historia de Rechtwijzer y su enfoque ODR). Disponible en inglés en: [https://en.wikipedia.org/wiki/Online_Justice_Journeys_\(Rechtwijzer_or_MyLawBC\)_Wikipedia](https://en.wikipedia.org/wiki/Online_Justice_Journeys_(Rechtwijzer_or_MyLawBC)_Wikipedia)

⁶⁷ Hiil – The Hague Institute for Innovation of Law, Rechtwijzer 2.0. <https://www.hiil.org/news/the-technology-of-access-to-justice-rechtwijzer-2-0/>

⁶⁸ Cybersettle (sitio oficial). Disponible en: <http://www.cybersettle.com/>



Su arquitectura basada en mecanismos de negociación automatizada y *settlement* especialmente a través de sistemas de ofertas dobles selladas (*blind bidding*) y algoritmos de *matching*, orientados a maximizar la eficiencia, reducir los costos de transacción y preservar la confidencialidad de las posiciones de las partes ha servido como antecedente de numerosas plataformas comerciales que automatizan fases sustantivas de negociación que ilustraremos *infra*⁶⁹.

A diferencia de los modelos institucionales o cuasi públicos, la legitimidad jurídica de "Cybersettle" descansa exclusivamente en el consentimiento contractual de los usuarios y en la aceptación previa de las reglas del sistema, sin integración en circuitos judiciales ni supervisión administrativa directa. Esta característica, si bien otorga flexibilidad y rapidez al proceso, plantea interrogantes relevantes desde la perspectiva jurídico-procesal, especialmente en lo relativo a la transparencia algorítmica, el control de eventuales asimetrías de poder y la ejecutabilidad de los acuerdos alcanzados en ausencia de mecanismos de homologación o reconocimiento institucional.

En conjunto, estos casos evidencian que existen soluciones técnicas plenamente capaces de tramitar procedimientos completos por medios electrónicos, incluso con altos niveles de automatización decisoria. No obstante, también muestran que la efectividad jurídica y social del ODR depende de factores estructurales que exceden el diseño tecnológico, tales como la integración institucional, la existencia de reglas procesales claras, estándares adecuados de protección y gestión de datos, y salvaguardias específicas respecto del uso de IA y la exigencia de transparencia.

Desde esta perspectiva, "Rechtswijzer" y "Cybersettle" operan como experiencias complementarias que permiten comprender tanto el potencial transformador como los límites normativos de los modelos privados y experimentales de resolución de controversias en línea.

6.4 Plataformas de ODR en el *e-commerce* de gran escala

El uso de sistemas de ODR en el comercio electrónico de gran escala constituye una de las expresiones más consolidadas de la transformación digital de los MASC en contextos transnacionales y de alta intensidad transaccional. Las plataformas que han desarrollado con mayor profundidad

⁶⁹ Cybersettle – Plataforma de negociación electrónica: Citada en literatura especializada como caso representativo de ODR con negociación automática (*blind bidding*). Disponible en: Cárdenas Caycedo, Omar: *op. cit.* :<https://e-archivo.uc3m.es/bitstreams/977611c3-5091-4338-ad6b-9068199ea7e5/download>



estos mecanismos son, principalmente, los *marketplaces* globales y las grandes plataformas de intermediación comercial, para las cuales el ODR no opera como un servicio accesorio, sino como una infraestructura crítica de gobernanza del mercado digital.

6.4.1 Líderes globales que más volumen manejan

En este grupo de líderes globales, “Amazon” destaca como el operador con mayor volumen de controversias gestionadas íntegramente por medios electrónicos. Su sistema de resolución de disputas, estructurado en torno a la denominada *A-to-Z Guarantee*⁷⁰, ahora integrado en sus procesos de reclamación. Es un proceso altamente automatizado en el que, en primera instancia, comprador y vendedor tratan de resolver el problema directamente a través del sistema de mensajes. Si no llegan a un acuerdo, Amazon interviene como tercero neutral, revisa la evidencia (chats, fotos, tracking) y emite una decisión (generalmente a favor del comprador si el vendedor no responde o no da pruebas) vinculante dentro del ecosistema contractual de Amazon⁷¹. Este modelo híbrido, que combina negociación asistida, automatización procedimental y adjudicación interna, ha sido determinante para sostener la confianza en un entorno caracterizado por transacciones de bajo valor unitario y altísimo volumen.

Un esquema funcionalmente análogo se observa en “eBay”, cuya *Money Back Guarantee* constituye uno de los pilares históricos de legitimación de su mercado⁷². El procedimiento se desarrolla a través del *Resolution Center* de la plataforma y contempla la apertura de disputas por “ítem no recibido” o “no conforme con la descripción”, promoviendo inicialmente la resolución directa entre las partes y habilitando, si en unos días no hay acuerdo, “elevar el caso” a eBay, que actuará como árbitro, revisando la evidencia pudiendo ordenar el reembolso del importe abonado. Este sistema evidencia una temprana institucionalización privada del ODR como mecanismo de tutela efectiva del consumidor digital. Es un pilar de la confianza en su mercado⁷³.

En el ámbito del comercio electrónico transfronterizo, “Alibaba” y “AliExpress” han desarrollado sistemas de protección al comprador

⁷⁰ Amazon A-to-Z Guarantee (Amazon Pay) – Política de garantía y reclamaciones de Amazon Pay. Disponible en: <https://pay.amazon.es/help/201212330>

⁷¹ Amazon A-to-Z Guarantee para compradores – Cobertura y procedimiento de resolución. Disponible en: <https://pay.amazon.es/help/201751470>

⁷² eBay Money Back Guarantee – Detalles del programa de protección al comprador de eBay. Disponible en: <https://pages.ebay.com/ua/en-us/coverage/index.html>

⁷³ eBay Buyer Protection – Explicación general del programa y acceso al Resolution Center. Disponible en: <https://pages.ebay.com/ebay-buyer-protection/>



particularmente sofisticados, indispensables para operaciones B2B y B2C que involucran múltiples jurisdicciones y diferencias culturales significativas. El régimen de *Buyer Protection* de AliExpress establece plazos precisos para la apertura de disputas, procedimientos guiados de negociación a través del sistema y, en caso de desacuerdo, la intervención de la plataforma para proponer soluciones (devolución parcial, reembolso total) o resolver el conflicto, con posibilidad de escalar determinados casos complejos a instancias arbitrales en línea a través de proveedores especializados⁷⁴. La estandarización procedimental y la previsibilidad temporal constituyen aquí elementos clave de legitimación con un sistema muy sofisticado para manejar diferencias culturales y legales.

En el caso mas conocido, al menos para el autor, de Latinoamérica, donde los mecanismos judiciales tradicionales son más lentos e ineficaces, "Mercado Libre" ha implementado programas de *Compra Protegida* y políticas regionales de protección al comprador que reproducen este mismo patrón estructural: comunicación directa inicial, seguida por la mediación o resolución de la plataforma cuando no se alcanza un acuerdo⁷⁵.

Estos mecanismos resultan especialmente relevantes en contextos como los de Argentina y Brasil, estados federales con extensión territorial, diversas jurisdicciones y competencias judiciales y elevados niveles de congestión y demora, reforzando así el rol del ODR como vía principal de acceso a la tutela efectiva en el comercio digital⁷⁶.

6.4.2 Plataformas especializadas que usan ODR de terceros

Junto a los *marketplaces*, las plataformas de pago ocupan un lugar central en la arquitectura del ODR contemporáneo. "PayPal", a través de su *Resolution Center* y del programa de *Protección al Comprador*, un clásico ejemplo de ODR, que gestiona de manera integral disputas derivadas de transacciones electrónicas, permitiendo la apertura de casos, el intercambio de información entre las partes y, en última instancia, la adopción de una decisión vinculante para las cuentas de PayPal por parte de la propia plataforma, incluida la

⁷⁴ AliExpress Buyer Protection – *What is Buyer Protection?* (guía oficial de protección al comprador de AliExpress). <https://www.alifaq.org/what-is-buyer-protection/> (*AliExpress Buyer Protection*)

⁷⁵ MercadoLibre Compra Protegida (Argentina). *Compra Protegida: Mercado Libre cuida tu transacción*. <https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/hacemos/compraprotegida> (*Compra Protegida en Mercado Libre*)

⁷⁶ MercadoLibre Compra Protegida (Ayuda general) – *Compra Protegida con condiciones de tiempo y cobertura para reclamaciones*. <https://www.mercadolibre.com.ar/ayuda/601> (*Compra Protegida – ayuda de Mercado Libre*)



reversión de pagos cuando corresponde⁷⁷. Este modelo confirma que el ODR no solo se integra al comercio electrónico, sino también a la infraestructura financiera que lo sostiene.

Asimismo, los servicios digitales de viajes y alojamiento han incorporado sistemas avanzados de ODR como parte de sus condiciones contractuales. "Airbnb", por ejemplo, articula un procedimiento que prioriza la negociación directa entre anfitrión y huésped, habilita la intervención de la plataforma como mediador y, en ciertos supuestos, deriva el conflicto a arbitraje vinculante administrado por terceros, conforme a los términos y condiciones aceptados por los usuarios ⁷⁸. De igual manera, tanto "Booking.com" o "Uber" tienen sistemas integrados de reclamación y resolución en la app/plataforma. Este enfoque refuerza la idea de un ODR multinivel, adaptado a la complejidad del servicio prestado.

Empresas como "Shopify" o "BigCommerce" no tienen un sistema de ODR propio para disputas entre usuarios, pero facilitan la resolución a través de políticas y, a menudo, los vendedores integran apps o usan los sistemas de sus proveedores de pago que sí lo tienen. "Stripe", *v.g.*, tiene herramientas para manejar disputas de tarjetas de crédito (*chargebacks*).

El uso intensivo de ODR por parte de estas plataformas se explica por una combinación de factores estructurales: el volumen masivo de transacciones, la naturaleza transfronteriza de las operaciones, el rol reputacional del intermediario digital y el bajo valor económico de muchas controversias, que torna inviable el recurso a la jurisdicción estatal. En este contexto, el ODR se configura como un mecanismo de justicia privada digitalmente institucionalizada, capaz de ofrecer respuestas rápidas, predecibles y económicamente eficientes.

En síntesis, los grandes *marketplaces* globales, las plataformas de pago y los servicios digitales intensivos en intermediación constituyen hoy los casos más avanzados de implementación efectiva del ODR en el *e-commerce*. Para estos actores, el ODR no es una innovación marginal, sino un elemento estructural de la gobernanza jurídica del comercio electrónico global, sin el

⁷⁷ PayPal Buyer Protection / Resolution Center – *Protección del comprador* y procedimiento de resolución de disputas en línea en PayPal (centro de resoluciones). Disponible en: <https://www.paypal.com/es/legalhub/paypal/buyer-protection> (*Programa Protección del comprador de PayPal*)

⁷⁸ Airbnb Dispute Resolution Process – *Airbnb Help – Overview of dispute resolution process*. (*Airbnb Dispute Resolution Process*) https://www.airbnb.com.ar/help/article/2909?_set_beve_on_new_domain=1771423105_EANzAwZTJhMjc4ZD&set_everest_cookie_on_new_domain=1771423105.EAMzI3OTBhY2NkOWQ3Zj.8i9ashdvMc60D462fzCZywwDfGwAK2lmlOmweJAAs38



cual la confianza, la escalabilidad y la viabilidad económica del mercado digital resultarían difícilmente sostenibles.

6.5 Prospectiva de las respuestas jurídicas en *Legal Tech*

La evolución del sistema legal contemporáneo se encuentra intrínsecamente ligada a una convergencia tecnológica que redefine la operatividad del Derecho y la necesidad de importantes redefiniciones de su Teoría General contemporánea como venimos sosteniendo desde nuestra postulación del Cibersujeto⁷⁹.

Particularmente, en cuanto a las tendencias y proyecciones futuras en materia de MASC, advertimos la profundización en la incorporación de tecnologías avanzadas en los mecanismos de resolución de controversias, particularmente en los entornos de ODR vinculados a plataformas digitales. En primer lugar, la inteligencia artificial generativa comienza a desempeñar un rol cada vez más relevante, no solo como herramienta de apoyo administrativo, sino también como instrumento capaz de redactar respuestas preliminares, sintetizar antecedentes fácticos y jurídicos de los casos, e incluso formular predicciones orientativas sobre posibles resultados, lo que incide directamente en la eficiencia, la estandarización de criterios y la gestión de grandes volúmenes de conflictos.

En segundo término, el uso de tecnologías *blockchain* y de los *smart contracts*⁸⁰ se proyecta especialmente en transacciones de elevado valor económico, en las que se experimenta con contratos autoejecutables que permiten la liberación automática de pagos una vez verificado el cumplimiento de determinadas condiciones objetivas, reduciendo de manera significativa los márgenes de incumplimiento y, por ende, la litigiosidad asociada.

Finalmente, se observa una tendencia hacia la integración progresiva entre los sistemas privados de ODR y los sistemas judiciales estatales, mediante esquemas de interoperabilidad tecnológica que facilitan la derivación de aquellos conflictos que no logran resolverse en sede extrajudicial.

En este sentido, algunas experiencias comparadas -como la de Brasil (Programa Justicia 4.0), a través de los Juzgados Electrónicos⁸¹- evidencian

⁷⁹ BANCHIO, P. (2024). "La teoría del cibersujeto: cit. (Ref. 19) y BANCHIO, P. (2022). *Nuevas tecnologías y Derecho*. Perspectivas Jurídicas, 2022.

⁸⁰ BANCHIO, P. (2022). *op. cit.* (Ref. 77) pp. 11-ss y 37-ss.

⁸¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (11 de noviembre de 2024). *Programa Justicia 4.0: Cómo la revolución digital en el sistema judicial de Brasil puede fortalecer la democracia*. PNUD. <https://www.undp.org/es/latin-america/noticias/programa-justicia-40->



ensayos concretos de conexión directa entre las plataformas de resolución en línea y los tribunales, configurando un modelo híbrido que refuerza el acceso a la justicia, la continuidad procedimental y la complementariedad entre justicia pública y privada.

7. Conclusiones

La incorporación de tecnologías digitales y de sistemas de IA en los MASC constituye un proceso estructural e irreversible que está redefiniendo, de manera profunda, tanto la teoría general de la resolución de conflictos como las prácticas institucionales y privadas de acceso a la justicia. Lejos de tratarse de una mera modernización instrumental, la digitalización de los MASC introduce transformaciones sustantivas en la configuración del procedimiento, en el rol de los terceros neutrales y en las condiciones de participación efectiva de las partes.

Las plataformas capaces de tramitar íntegramente los procedimientos por medios electrónicos evidencian un potencial significativo para ampliar el acceso a mecanismos de tutela jurídica, reducir costos, acortar plazos y ofrecer respuestas adaptadas a contextos de alta conflictividad y volumen transaccional, especialmente en entornos transfronterizos. No obstante, este potencial solo puede materializarse de manera legítima si la técnica permanece subordinada a los principios jurídicos fundamentales que estructuran el debido proceso, la tutela judicial efectiva y la protección de los derechos fundamentales.

El análisis empírico-comparado de las experiencias examinadas -desde modelos altamente institucionalizados como Modria/Tyler y la plataforma ODR de la Unión Europea, hasta iniciativas experimentales o privadas como Rechtwijzer y Cybersettle- demuestra que la eficacia técnica y la sofisticación tecnológica no garantizan, por sí solas, la consolidación jurídica ni la sostenibilidad del ODR. La legitimidad de estos sistemas depende, en última instancia, de su integración con marcos normativos claros, de la existencia de mecanismos de control humano efectivo, de garantías de transparencia algorítmica y de estándares adecuados en materia de protección de datos, prueba digital y equidad en el acceso.

En este sentido, la investigación pone de manifiesto la necesidad de avanzar hacia modelos regulatorios que combinen flexibilidad e innovación

como-la-revolucion-digital-en-el-sistema-judicial-de-brasil-puede-fortalecer-la-democracia-con



con exigencias mínimas comunes, tales como la evaluación de impacto algorítmico, la trazabilidad de las decisiones, la posibilidad real de revisión humana y políticas activas de alfabetización digital. Solo mediante este equilibrio será posible evitar que la digitalización de los MASC reproduzca o profundice desigualdades preexistentes, o que derive en formas opacas de privatización de la justicia.

En conclusión, los MASC digitalizados y los sistemas de ODR basados en IA representan una oportunidad estratégica para repensar el acceso a la justicia en sociedades digitalizadas, pero también plantean desafíos regulatorios, éticos y procesales de primer orden. El Derecho se enfrenta así al desafío de construir un marco normativo que no frene la innovación, pero que garantice que la resolución digital de conflictos permanezca anclada en los valores fundamentales del Estado de Derecho, asegurando que la eficiencia tecnológica no se obtenga a costa de la legitimidad jurídica ni de la protección efectiva de las personas involucradas.

8. Referencias

8.1 Bibliografía

Asociación Latinoamericana de Legal Tech. (2025, octubre 28–31). *INNOVA TECH JUS + LAW: Semana de la innovación legal y judicial en Argentina*. ALTA. <https://altargentina.tech/innovatech2025/>

Banchio, P. (2014). *Sistemas Jurídicos Comparados*. Perspectivas Jurídicas.

Banchio, P. (2022). Inteligencia artificial y migraciones. *Derecho y Sociedad Digital*, 1(1), 4-19. <https://wp.me/PguSwb-X>

Banchio, P. (2022). The European Union's double standard in receiving refugees and migrants. *Scientific and Analytical Journal "IR Scientists' Herald"*, 1(19), 190-217. http://www.vestnikum.ru/documents/31/Вестник_СМУ_ДА_119_2022_п_1_1.pdf

Banchio, P. (2022). Nuevas tecnologías y Derecho. *Perspectivas Jurídicas*, 2022.

Banchio, P. (2023). Inteligencia Artificial y Derechos Humanos de Migrantes y Refugiados. En C. A. S. LARA, E. G. J. FLORES FILHO & J. A. FACHIN (Coords.), *Direito, Governança e novas tecnologias* (pp. 305-326). CONPEDI.

Banchio, P. (2023). Nueva legislación europea sobre las plataformas digitales: regulación, implicaciones y desafíos de implementación. *Derecho y*



Sociedad Digital, 2(8), 11-26. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital8-2023>
Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11077619>

Banchio, P. (2023). Nuevas formas procesales de tutela de derechos: Modernización judicial y protección de derechos en Argentina. Presente y futuro. En *Los desafíos del derecho en la era de la inteligencia artificial* (Vol. III, pp. 33-46). IJ

Editores. <https://www.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=443a8f9225d70b8e7e6dc2f5012d52ef>

Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7932926>

Banchio, P. (2023). Nuova normativa europea sulle piattaforme digitali: regolamentazione, implicazioni e sfide di attuazione. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 13(1), 3-15. <https://bit.ly/pablobanchio>
Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11077576>

Banchio, P. (2024). Discriminación algorítmica: un análisis jurídico de los desafíos y oportunidades en la era digital. En H. M. Hupffer, W. Engelmann, G. C. Petry, & J. A. Berwig (Dir.), *Discriminação algorítmica, inteligência artificial, hipervigilância digital e tomada de decisão Automatizada* (pp. 41-68). Casa Leiria.

Banchio, P. (2024). Gobierno electrónico para la transparencia y buena gobernanza en la administración pública. En P. V. S. DE SOUZA (Coord.), *Direito Administrativo 4.0: Desafios e Oportunidades na Era das Novas Tecnologias* (pp. 33-46). Pembroke Collins.

Banchio, P. (2024). La ética en la inteligencia artificial y los algoritmos a través del análisis de ocho casos jurisprudenciales. *Doctrina Jurídica*, XV(35), 95-111. <https://bit.ly/RevistaDoctrinaJurídica>
vLex: <https://ar.vlex.com/vid/banchio-pablo-rafael-etica-1060021742>

Banchio, P. (2024). La teoría del cbersujeto y el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (IA act). Un análisis crítico desde nuestros postulados teóricos y la regulación híbrida de la inteligencia artificial. *Derecho y Sociedad Digital*, 3(12), 27-31. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital121-2024>
Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15127855>

Banchio, P. (2024). Reglamento de la Unión Europea sobre Inteligencia Artificial. Un análisis integral de su alcance y desafíos. *Amicus Curiae*, 14, 3-14. <https://bit.ly/amicuscuriae14>
Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15127896>

Banchio, P. (2024). Inclusión de migrantes en América Latina: el papel de las TIC y su comparación con experiencias extra-UE. *Derecho y Sociedad Digital*,



3(9), 3-25. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital9-2024>
Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12577894>

Banchio, P. (2024). Intelligenza artificiale e diritti umani nella gestione delle migrazioni. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 13(1), 27-41. Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11062812>

Banchio, P. (2024). Regolamentazione dell'AI Act nella sorveglianza delle frontiere europee: implicazioni giuridiche e considerazioni etiche. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 11(1), 8-13. <https://bit.ly/RivistaGiurisprudenzaeDirittoComparato>

Banchio, P. (2024). Responsabilità nell'uso dell'intelligenza artificiale nella gestione dei flussi migratori. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 11(1), 14-23. <https://bit.ly/GiurisprudenzaeDirittoComparatoVolXIFasc1>

Banchio, P. (2024). *Trasparenza e responsabilità. Garantire i diritti umani nell'era dell'intelligenza artificiale, delle piattaforme digitali e della migrazione verso un futuro globale equo e sostenibile*. DirittoPunto Edizioni.

Banchio, P. (2025). Convergencia ética y derechos digitales: fundamentos metodológicos para la gobernanza tecnológica. *Doctrina Jurídica*, XVI(38), 3-19. <https://bit.ly/doctrinajuridica2025>

Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17769316>

Banchio, P. (2025). "Digital Ethics, Morality, and Law in the Age of Emerging Technologies". En Maja PUCELJ, *Ethics, Justice, and Governance in the Age of AI and Digital Societies* (pp. 61-90). IGI Global Scientific Publishing.

Banchio, P. (2025). El Convenio 108+ del Consejo de Europa y la protección de datos personales en la era digital. *Doctrina Jurídica*, XVI(37), 3-31. <https://bit.ly/doctrinajuridica37>

Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15617302>

Banchio, P. (2025). Ética digital, moralidad y Derecho en la era de las nuevas tecnologías. *Derecho y Sociedad Digital*, 4(14), 3-28. <https://bit.ly/DerechoySociedadDigital14-2025>

Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15233388>

Banchio, P. (2025). *La Ética Convergente como marco integrador en la ciberseguridad y el derecho digital*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16636642>

Banchio, P. (2025). L'intelligenza artificiale tra potenzialità e rischi. Un'analisi giuridica ed etica alla luce del Regolamento UE sull'IA. *Rivista di Giurisprudenza e Diritto Comparato*, 14(2), 3-19. <https://bit.ly/vol14fasc2>

Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17772999>



Banchio, P. (2025). *Tecnologías digitales y procesos de integración migratoria en América Latina. De las crisis europeas a la sociedad digital*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17769073>

Barona Vilar, S. (2021). *Inteligencia artificial y proceso*. Tirant lo Blanch.

Danesi, C. (2022). *El imperio de los algoritmos: Cómo el big data y la inteligencia artificial transforman los derechos humanos*. Siglo XXI Editores.

Hernández Peña, J. C. (2022). *El marco jurídico de la inteligencia artificial: Principios, procedimientos y estructuras de gobernanza*. Editorial Aranzadi.

Katsh, E. (2005). Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code. 49 *N.Y.L. SCH. L. REV.* (2004-2005). https://digitalcommons.nyls.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1316&context=nyls_law_review

López de la Torre, I. (2023). *ODR y justicia digital: Resolución de conflictos en entornos tecnológicos*. Tirant lo Blanch.

Pérez Martell, R. (Dir.). (2023). *Acceso a la justicia y la tecnología*. J. M. Bosch

Rallo Lombarte, A. (2024). *Gobernanza algorítmica y derechos fundamentales*. Tirant lo Blanch.

Susskind, R. (2019). *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford University Press.

8.2 Fuentes de información

CNJ Brasil. (2024). *Cartilha Justiça 4.0*. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/cartilha-justica-4-0-esp-2024.pdf>

Comisión Europea. (2013). *Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo*. <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00001-00012.pdf>

Comisión Europea. (2024). *Reglamento (UE) 2024/3228 sobre la discontinuación de la plataforma ODR*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>

El Cronista. (2024, 17 de diciembre). *Elon Musk hace temblar a la Unión Europea: "La UE debería ser abolida, es un monstruo burocrático"*. <https://www.cronista.com/espana/actualidad-es/elon-musk-hace-temblar-a-la-union-europea-la-ue-deberia-ser-abolida-es-un-monstruo-burocratico/>

European Commission. *Consumer redress in the EU*. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/consumer-redress_en



LM Neuquén. (2025, enero 9). *La Justicia le preguntó a los ciudadanos cómo la evalúan y el resultado fue categórico: "pésimo"*. <https://www.lmneuquen.com/pais/la-justicia-le-pregunto-los-ciudadanos-como-la-evaluan-y-el-resultado-fue-categorico-pesimo-n1170118>

PNUD. (2024, noviembre 11). *Programa Justicia 4.0: Revolución digital en el sistema judicial de Brasil*. <https://www.undp.org/es/latin-america/noticias/programa-justicia-40-como-la-revolucion-digital-en-el-sistema-judicial-de-brasil-puede-fortalecer-la-democracia-con>

RTVE. (2025, diciembre 2). *Fiscalía europea registra el Servicio Exterior de la UE por presunto fraude*. <https://www.rtve.es/noticias/20251202/fiscalia-europea-registra-colegio-europa-servicio-europeo-accion-exterior-por-presunto-fraude/16841347.shtml>

Swissinfo.ch. (2025). *Sospechas de corrupción vuelven a sacudir al Parlamento Europeo*. Enlace

Unión Europea. *Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) 2016/679 y Propuesta de Reglamento de Inteligencia Artificial (AI Act)*.

3. Plataformas ODR

AliExpress Buyer Protection. *What is Buyer Protection?* <https://www.alifaq.org/what-is-buyer-protection/>

Amazon Pay. *Garantía de la A a la Z*. <https://pay.amazon.es/help/201212330>

Cybersettle. *Plataforma de negociación electrónica*. <http://www.cybersettle.com/>

eBay. *Money Back Guarantee & Buyer Protection*. <https://pages.ebay.com/ebay-buyer-protection/>

Mercado Libre. *Compra Protegida*. <https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/hacemos/compra-protegida>

PayPal. *Programa de Protección del Comprador*. <https://www.paypal.com/es/legalhub/paypal/buyer-protection>

Rechtwijzer / Hiil. *Justice Innovation Platform*. <https://justiceinnovation.law.stanford.edu/rechtwijzer-justice-platform/>

Tyler Technologies. *Modria: Online Dispute Resolution*. <https://www.tylertech.com/products/modria>

**ANEXO A****Cuadro comparativo técnico-procedimental de plataformas integrales de mediación y conciliación online (ODR)**

Plataforma	Funcionalidades principales	e-Filing / tramitación electrónica completa	Uso de IA / automatización	Integración judicial / institucional	Protección de datos y seguridad	Status legal y nivel de institucionalización
Modria / Tyler Technologies (EE. UU.)	Plataforma integral ODR: presentación de reclamaciones, intercambio de documentos y pruebas, negociación asistida, mediación online, generación de acuerdos, gestión de flujos de casos	Sí. Tramitación end-to-end totalmente electrónica, integrada con sistemas judiciales y administrativos	Media. Automatización de flujos, clasificación de casos (triage), reglas algorítmicas; IA como <i>decision-support</i> (no decisor autónomo)	Alta. Integración directa con cortes estatales y locales, agencias públicas y sistemas de e-filing	Estándares avanzados de seguridad; políticas de protección de datos alineadas con regulaciones públicas; control de accesos y trazabilidad	Muy alto. Amplia adopción institucional; uso oficial por tribunales y organismos públicos; alta legitimidad jurídica
Rechtwijzer (Países Bajos)	Guías interactivas, autoevaluación del conflicto, mediación online, generación guiada de acuerdos, diseño centrado en el usuario	Sí, aunque con fuertes componentes de auto-gestión del usuario	Baja a media. Automatización basada en árboles de decisión y formularios inteligentes; sin IA avanzada predictiva	Media. Vinculación indirecta con sistema judicial; proyecto impulsado por instituciones públicas y fundaciones	Fuerte énfasis en privacidad; enfoque <i>privacy by design</i> ; cumplimiento del marco europeo de protección de datos	Experimental / piloto. Proyecto innovador con reconocimiento académico, pero con problemas de sostenibilidad institucional
Plataforma ODR de la Comisión Europea	Punto único de entrada para reclamaciones de consumo online; formularios multilingües	Parcial-integrada. Presentación y gestión electrónica de reclamaciones	Baja. Automatización administrativa; ausencia de IA decisoria	Alta (coordinación). Plataforma supranacional que conecta consumidores,	Regida por GDPR; estándares elevados de confidencialidad y protección de datos	Institucional europeo. Reconocimiento normativo por Reglamento UE (plataforma discontinuada/transicionada en 2025,



Plataforma	Funcionalidades principales	e-Filing / tramitación electrónica completa	Uso de IA / automatización	Integración judicial / institucional	Protección de datos y seguridad	Status legal y nivel de institucionalización
	; derivación a entidades ADR; comunicación electrónica	ones; resolución final a cargo de ADR nacionales		comerciantes y ADR nacionales		pero de alto valor estructural)
Cybersettle (solución comercial privada)	Negociación automatizada, ofertas selladas, <i>matching</i> algorítmico de propuestas, acuerdos confidenciales	Sí , en fase de negociación y cierre de acuerdo	Media. Algoritmos de <i>matching</i> y negociación automatizada; reglas predefinidas	Baja. No integrada directamente en sistemas judiciales; uso principalmente privado y corporativo	Enfoque contractual de confidencialidad; seguridad orientada a transacciones privadas	Privado-contractual. Precedente histórico del ODR; legitimidad basada en consentimiento de partes

A.1 Lecturas transversales derivadas del cuadro comparativo

a) Grado de institucionalización

- Modria/Tyler y la Plataforma ODR de la UE representan el punto más alto de integración institucional.
- Rechtwijzer y Cybersettle muestran modelos innovadores pero con mayor dependencia del contexto y la voluntad de las partes.

b) Uso de Inteligencia Artificial

- Ninguna plataforma sustituye al decisor humano.
- La IA se utiliza mayoritariamente para clasificación, reglas de negociación y eficiencia procedimental, confirmando el paradigma *human-in-the-loop*.

c) Tramitación electrónica completa

- Modria/Tyler es el ejemplo más claro de procedimiento digital end-to-end, plenamente integrable con tribunales.
- La Plataforma ODR UE operó más como infraestructura de derivación, no como decisor.



d) Riesgos jurídicos comparados

- a. Plataformas institucionales: riesgos de opacidad algorítmica y estandarización excesiva.
- b. Plataformas privadas: riesgos de asimetría informativa, menor control público y ejecutabilidad del acuerdo.

A.2 Conclusiones del cuadro comparativo

La incorporación del Anexo A permite extraer cuatro conclusiones estructurales:

- a) La tramitación electrónica completa es condición necesaria pero no suficiente para la legitimidad jurídica del ODR (Anexo A, col. "e-Filing").
- b) La IA opera predominantemente como herramienta de apoyo, y no como decisor autónomo, confirmando el paradigma *human-in-the-loop* (Anexo A, col. "Uso de IA").
- c) El grado de integración institucional es determinante para la fuerza jurídica del acuerdo alcanzado (Anexo A, col. "Integración judicial" y "Status legal").
- d) La protección de datos se configura como elemento estructural del debido proceso digital, particularmente en plataformas institucionales (Anexo A, col. "Protección de datos").

Estas conclusiones refuerzan el argumento central de la investigación: la digitalización de los MASC no es neutra ni homogénea, y su evaluación jurídica exige atender a variables técnicas, normativas y organizacionales de manera integrada.