Document généré le 8 juil. 2025 16:31

Lex Electronica

Lex Electronica

LA AUTOMATIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UN RETO PARA EL ESTATUTO DEL MEDIADOR (MEDIADOR-ROBOT VS. MEDIADOR-HUMANO)

Nuria Belloso Martín

Volume 28, numéro 5, 2023

L'humanité face aux conflits actuels. Nouveaux défis pour la médiation : Forum mondial de médiation, 2022 | XIe Conférence

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1109098ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1109098ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Centre de recherche en droit public Université de Montréal

ISSN

1480-1787 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Belloso Martín, N. (2023). LA AUTOMATIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UN RETO PARA EL ESTATUTO DEL MEDIADOR (MEDIADOR-ROBOT VS. MEDIADOR-HUMANO). *Lex Electronica*, *28*(5), 53–70. https://doi.org/10.7202/1109098ar

Résumé de l'article

La projection de l'automatisation (application de l'intelligence artificielle) aux procédures de médiation est analysée. De la brève présentation de trois expériences de médiation réalisées par un robot, certaines difficultés peuvent être déduites de l'application de l'IA aux procédures de médiation. En plus de préciser que la médiation en ligne ou télématique n'est pas une médiation automatisée, le travail s'attache à passer en revue deux de ces difficultés. Le premier, la confusion qui existe actuellement entre négociation automatisée et médiation automatisée (appeler « médiation » ce qui est en réalité une négociation) ; la seconde, la difficulté de maintenir la neutralité et l'impartialité de la part du robot-médiateur dans une médiation automatisée (neutralité et impartialité - qui constituent un des principes fondamentaux du statut du médiateur - et qui sont affectées dès que les systèmes automatisés de "négociation"/"médiation", proposer la solution réponse aux parties). Une comparaison sera établie entre le robot- médiateur vs. médiateur humain, soulignant les avantages et les inconvénients des deux types de médiateur, ce qui souligne la nécessité d'analyser la viabilité juridique de la médiation automatisée. Les changements apportés par l'automatisation de la médiation remettent en question le statut du médiateur - qui prévoit les droits et devoirs du médiateur - qui nécessitera sans délai une révision.

© Nuria Belloso Martín, 2023

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

LA AUTOMATIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL: UN RETO PARA EL ESTATUTO DEL MEDIADOR (MEDIADOR-ROBOT VS. MEDIADOR-HUMANO)

Nuria Belloso MARTÍN[12]

12 Nuria Belloso Martín es Catedrática de Filosofía del Derecho en el Departamento de Derecho Público de la Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos -UBU- (España). Especialista en Mediación Civil y Mercantil. Formadora en Cursos de MASC. Miembro de la Conferencia de Universidades para el estudio de la mediación y el conflicto (CUEMYC). nubello@ubu.es

RÉSUMÉ

La projection de l'automatisation (application de l'intelligence artificielle) aux procédures de médiation est analysée. De la brève présentation de trois expériences de médiation réalisées par un robot, certaines difficultés peuvent être déduites de l'application de l'IA aux procédures de médiation. En plus de préciser que la médiation en ligne ou télématique n'est pas une médiation automatisée, le travail s'attache à passer en revue deux de ces difficultés. Le premier, la confusion qui existe actuellement entre négociation automatisée et médiation automatisée (appeler « médiation » ce qui est en réalité une négociation) ; la seconde, la difficulté de maintenir la neutralité et l'impartialité de la part du robot-médiateur dans une médiation automatisée (neutralité et impartialité - qui constituent un des principes fondamentaux du statut du médiateur - et qui sont affectées dès que les systèmes automatisés de "négociation"/"médiation", proposer la solution réponse aux parties). Une comparaison sera établie entre le robot-médiateur vs. médiateur humain, soulignant les avantages et les inconvénients des deux types de médiateur, ce qui souligne la nécessité d'analyser la viabilité juridique de la médiation automatisée. Les changements apportés par l'automatisation de la médiation remettent en question le statut du médiateur - qui prévoit les droits et devoirs du médiateur - qui nécessitera sans délai une révision.

MOTS-CLÉS

Automatisation, Robot-médiateur, Humain-médiateur, Intelligence artificielle

RESUMEN

Se analiza la proyección de la automatización (aplicación de la inteligencia artificial « IA ») a los procedimientos de mediación. A partir de la breve presentación de tres experiencias de mediación realizadas por un robot, se deducen algunas dificultades de la aplicación de la IA a los procedimientos de mediación. Además de clarificar que una mediación *online* o telemática no es una mediación automatizada, el trabajo se centra en revisar dos de estas dificultades. La primera, la confusión que actualmente hay entre una negociación automatizada y una mediación automatizada (denominando "mediación" a lo que en realidad es una negociación); la segunda, la dificultad de mantener la neutralidad y la imparcialidad por parte del mediador-robot en una mediación automatizada (neutralidad e imparcialidad -que constituyen uno de los principios básicos del estatuto del mediador- y que quedan afectadas en cuanto los sistemas automatizados de "negociación"/"mediación", ofrecen la respuesta de solución a las partes). Se establecerá una comparativa entre el mediador-robot vs. mediador-humano, apuntando ventajas e inconvenientes de ambas modalidades de mediador, lo que pone de manifiesto la necesidad de analizar la viabilidad legal de la mediación automatizada. Los cambios que conlleva la automatización de la mediación suponen un reto para el estatuto del mediador -que contempla los derechos y deberes del mediador- que, sin tardar mucho, exigirá una revisión.

PALABRAS CLAVE

Automatización, Mediador-robot, Mediador-humano, Inteligencia artificial

INTRODUCCIÓN

[139] En el ordenamiento jurídico español, con respecto a las formas alternativas de resolución de conflictos (ADR, por sus siglas en inglés), estamos inmersos en un periodo de cambios tan significativos que podría afirmarse que estamos ante un cambio de paradigma. Tal mudanza deriva tanto de un proyecto de ley como de una declaración sin valor normativo.

[140] Con respecto al primero, el 12 de abril de 2022 el Consejo de Ministros aprobó el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia (PLMEP) que fue remitido al Congreso de los Diputados, y publicada en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el 22 de abril de 2022. Eficiencia *procesal*, eficiencia *organizativa* y eficiencia *digital* se configuran como tres ejes de lo que pretende ser una renovación del ahora denominado "Servicio Público de Justicia" a las nuevas necesidades organizacionales, legislativas y tecnológicas. Cuando ya se auguraba inminente la promulgación de esta ley, a finales del mes de mayo, el presidente del Gobierno convocó la celebración de elecciones generales -que se han celebrado el 23 de julio de 2023 - lo cual provocó que los proyectos de ley que estaban tramitándose -como es el caso que nos ocupa- no hayan podido concluir su aprobación. Tal circunstancia abre un periodo de incertidumbre con relación a cuál será el futuro (si se aprobará el texto como estába, si se aprobará con cambios sustanciales con respecto al proyecto de ley que hemos manejado o, si finalmente se abandonará)[13].

[141] Este proyecto de ley aporta tres claves para lograr tal eficiencia -distinta de la eficacia- en el servicio público de justicia: la modificación de ciertas leyes procesales, la transformación digital de la Administración de Justicia y, el más revolucionario, su título I, que introduce los medios adecuados de solución de controversias (MASC). Se introducen estos MASC como obligatorios, como requisito de procedibilidad para acudir a los tribunales. Se contemplan siete diferentes modalidades de negociación previa a la vía jurisdiccional, entre las cuales se encuentra la mediación. Concretamente: i) la mediación, en los términos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles; ii) la conciliación judicial, notarial o registral, regulada en la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria; iii) la negociación directa entre las partes o a través sus abogados; iv) la conciliación privada; v) la opinión neutral de experto independiente; vi) la oferta vinculante confidencial; vii) la reclamación extrajudicial previa en los casos de acciones individuales promovidas por consumidores o usuarios frente a empresas o profesionales con los que hubieren contratado. Los MASC supondrán un cambio no sólo para lo que venía siendo el funcionamiento tradicional de los tribunales y para los operadores jurídicos, sino también para los ciudadanos, en su mayor parte, aún desconocedores de la mediación y de los demás MASC.

[142] Como es sabido, la mediación supone la intervención de un tercero imparcial (el mediador) llamado a ayudar a los protagonistas del conflicto a encontrar una solución a

13 La mayoría de los estudios coinciden en destacar luces y sombras del proyecto de ley. Durante el periodo de discusión del PLMEP - por tanto, con posibilidades de mejorar el texto legal-, se han formulado numerosas alegaciones y se han apuntado contradicciones en el mismo con el fin de depurarlo y que la seguridad jurídica no se vea mermada. Si tales alegaciones estaban siendo atendidas o si se estaban introduciendo mejoras en el mismo, queda para un futuro posible, ya que, como he mencionado, la convocatoria de elecciones ha paralizado su proceso final de aprobación.

su problema, pero sin imponer tal solución. Es decir, el mediador es un facilitador, participa activamente en la solución del conflicto, pero únicamente para facilitar la comunicación entre las partes enfrentadas, ya que tendrán que llegar a la solución de su disputa a través de una suerte de negociación asistida. La Ley 5/2012, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, que regula la mediación en España, en su artículo 1, la ha definido como aquel método de resolución de controversias que se configura en torno a la intención voluntaria de dos o más partes de alcanzar, con la intervención del mediador, un acuerdo que ponga fin a su conflictividad. Siendo esto así, no resulta nada extraño que el procedimiento de mediación venga sujeto a un elenco de principios informadores: voluntariedad, libre disposición de los derechos en conflicto, igualdad de partes, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, flexibilidad organizacional, lealtad, buena fe y respeto mutuo.

[143] No me detengo ahora en algunas de las alegaciones que se han formulado al mencionado proyecto de ley, a fin de mejorarlo[14]. Pero tampoco puedo sustraerme a poner de manifiesto una crítica al texto. Se trata de la minusvaloración que se hace de la mediación, en la medida en que se la coloca al mismo nivel que los demás MASC que se enuncian, sin tomar en consideración que la mediación viene avalada por una normativa internacional (europea), nacional y autonómica -en algunos casos, con leyes de segunda generación-, por una formación rigurosa y reglada de los mediadores, y que cuenta con una experiencia dilatada, contrastada y superior a los demás MASC que el PLMEP contempla.

[144] También resulta paradójico que, aunque se dedica un título de la ley a la digitalización de la Administración de Justicia, no se hace referencia a los usos de la inteligencia artificial ni en la función jurisdiccional en general, ni tampoco con relación a los MASC. Ello hace pensar que el texto legal resultaría obsoleto incluso antes de su aprobación.

[145] La segunda novedad es la contenida en la Carta de Derechos Digitales, aprobada por el Gobierno de España en 2021, apartado 6, "XXVII Garantía de los derechos en los entornos digitales", en cuyo punto 3 se dice: "3. Se promoverán mecanismos de autorregulación, control propio y procedimientos de resolución alternativa de conflictos, con la previsión de incentivos adecuados para su utilización con arreglo a la normativa vigente." Que se confíe en las ADR para gestionar la amplísima conflictología que deriva ya actualmente del entorno digital, supone un impulso para estos mecanismos, a la vez que es una declaración de intenciones. Basta pensar en los numerosos conflictos que, en el ámbito civil, pueden surgir por la herencia o el testamento digitales.

[146] Junto a estas dos novedades, para situar el tema a tratar, conviene partir del estado de la cuestión de la mediación en el sistema jurídico español. En los últimos años y, especialmente, a raíz de la pandemia, se ha extendido el uso de la digitalización en la mediación, y ello a través de dos vías: por un lado, con la mediación electrónica y, por otro, con la mediación mediante inteligencia artificial (IA). Ello lleva a

14 Entre otras, la propia denominación de medios adecuados de solución de controversias MASC no es pacífica: ¿adecuados con respecto a qué? ¿para qué? ¿más adecuados comparados con qué? ¿se refiere a que son más adecuados que el proceso judicial?) o ¿a que entre los MASC hay que buscar el adecuado según el tipo de conflicto de que se trate? y si es así, ¿quién decide por cuál MASC conviene optar?

distinguir entre diversos tipos de ADR, relacionados entre sí, pero, a la vez, dotados cada uno de ellos de unas peculiaridades: resolución extrajudicial de conflictos en línea- ODR (online dispute resolution) (negociación, arbitraje, etc.); la mediación; la mediación electrónica y, por último, la mediación que utiliza sistemas de inteligencia artificial (IA) (ORDELIN FON, 2021, pp. 357-382). Los interrogantes que se suscitan son numerosos tales como: ¿se ha evolucionado de una e-mediación (mediación online) a una i-mediación (mediación inteligente)? Los robots, avatares y otros sofwares, ¿llegarán a poder ofrecer, a las partes que participan en una mediación, el mismo nivel de confianza que actualmente ofrecen los mediadores seres humanos?

[147] Para evitar confusiones, además de subrayar que se ha producido una evolución de las Alternative Dispute Resolutions (ADR) a las *Online Dispute Resolution* (ODR), hago hincapié en que no se identifica esta última, la mediación electrónica u online, con la mediación que utiliza IA. La mediación electrónica es el proceso de mediación llevado a cabo a distancia, en forma virtual, en que el mediador y las partes utilizan medios electrónicos para comunicarse. Se desarrolla vía Internet en lugar del tradicional ambiente físico en el cual el procedimiento se lleva 'cara a cara'. En cambio, en la mediación a través de una IA, no hay un mediador como persona física (que sí hay en los ODR y en la mediación electrónica). El mediador electrónico no es una persona física. El poder decisor recae únicamente en un sistema de inteligencia artificial, el cual resuelve la disputa mediante una interfaz a través de unos parámetros y registros almacenados de miles de situaciones previas reales o hipotéticas. Se suele caracterizar como una mediación sin mediador (físico). Esta modalidad de mediación encuentra su modelo, en el caso español, en el Real Decreto por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, aprobado en el Consejo de Ministros del viernes 13 de diciembre de 2013. Se trata de la modalidad del denominado "procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos" para la reclamación de cantidades inferiores a los 600 euros (regulada en el art. 24 de la Ley 5/2012).

[148] Una vez expuesto el estado de la cuestión, se comprende que la aplicación de la IA a la mediación suscite numerosos interrogantes. El esquema clásico de la mediación, tenía un procedimiento que, aunque flexible, estaba definido y se había considerado adecuado para ir separando necesidades de intereses hasta llegar al núcleo del conflicto y, a partir de ahí, ir trabajando con las partes en el diálogo y gestión de acuerdos parciales hasta llegar a un acuerdo final, de manera que tal *iter*, se ve claramente afectado. Ello lleva a preguntarse sobre cuáles son los efectos de las "nuevas tecnologías" en las prácticas de mediación; sobre si existen elementos de ruptura o continuidad entre la mediación "tradicional" y la mediación digital; o sobre si la inclusión de la mediación en este nuevo entorno conlleva una transformación de ciertos principios fundacionales. No pretendo aquí responder a todas estas cuestiones. Es evidente que la IA ha llegado a las vidas y actividades de los seres humanos y nos va a acompañar de manera cada vez más acentuada en la próxima década. Por tanto, se trata de intentar aprovechar lo que tenga de bueno para, en este caso concreto, facilitar el trabajo del "facilitador" (valga la redundancia), es decir, del mediador.

[149] La incorporación de la IA puede afrontarse desde dos perspectivas: una de naturaleza asistencial y, otra, decisoria. La primera, la de carácter asistencial, supone

concebir la inteligencia artificial como una ayuda o instrumento al servicio de una mejor justicia. En este sentido, el uso de la IA puede facilitar "el empleo de criterios objetivos que permitan seleccionar a los mediadores que tengan un perfil más apropiado para el caso concreto; también para sopesar la utilidad y conveniencia de someterse a un procedimiento de mediación o, incluso, plantear un abanico de hipótesis estandarizadas que pudieran servir de solución al conflicto (como podría darse, por ejemplo, con los cruces de ofertas que es propio del Derecho de Seguros)". Dicha incorporación instrumental de la IA a la mediación, con las debidas garantías de funcionamiento, resulta deseable en cuanto se la concibe como una herramienta más de soporte y ayuda para el mediador, pero sin llegar en ningún caso a sustituirlo o reemplazarlo. La segunda perspectiva, la de incorporar la inteligencia artificial con carácter decisional, supondría reemplazar la figura del mediador, persona humana, por una especie de "mediador" robot o avatar donde se otorgue a la IA la facultad de mediar y decidir por sí misma (JIMÉNEZ CARMONA, 2022). Buena parte de los riesgos y amenazas que se han señalado con respecto al uso decisional de la IA en cuanto a la actividad judicial, son plenamente aplicables a la mediación (sesgos, black box, escasa innovación y creatividad, falta de contextualización, de consecuencialismo y otras muchas) (BELLOSO MARTÍN, 2021, p.327-401), lo que lleva a rechazar ese enfoque decisional.

[150] Ello no significa que la primera posibilidad, la tarea de auxilio que la IA pueda desarrollar con respecto al mediador, esté exenta de dificultades. Así, se corre el peligro de poner demasiado el acento en el "cómo", es decir, en el procedimiento, de lo que se podría extraer la equívoca conclusión de que, cuanto más automatizado, más sinónimo de ahorro de costes, de tiempo y simplicidad para las partes. Ello significaría dejar de lado lo importante, el "qué" de la mediación (la gestión del verdadero conflicto) y, sobre todo, a través de "quién" (el mediador), como si se pudiera sustituir fácilmente la inteligencia humana por una inteligencia artificial (ALEXANDRE, 2017).

[151] Por ello, en este trabajo me propongo comparar el mediador-robot con el mediador-humano. Para ello, me centraré en el análisis de dos cuestiones. Tomaré como punto de partida tres experiencias de mediación realizadas por un robot - aunque en puridad no lo son las tres- para poner de relieve dos dificultades que se ponen de manifiesto cuando se trata de la mediación a través de una IA. La primera, la dificultad de diferenciar una negociación automatizada de una mediación automatizada; la segunda dificultad es que una mediación automatizada pueda respetar la neutralidad y la imparcialidad. La segunda cuestión de la que me voy a ocupar es la de comparar la función que desarrollaría en una mediación, por un lado, el mediador-robot y, por otro, el mediador-humano.

1. PUNTO DE PARTIDA. TRES EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN REALIZADAS POR UN ROBOT Y DIFICULTADES QUE SE DEDUCEN DE LAS MISMAS

[152] Comienzo precisando que por mediador-robot entiendo aquel procedimiento de mediación en el cual la función que le es atribuida a una persona natural, a un ser

humano, pasa a ser desempeñada por una IA, es decir, por un programa o herramienta de software diseñada para tal función.

[153] Me centro en este aspecto porque los procedimientos (bien sean electrónicos o automatizados) parecen estar minusvalorando el rol esencial del profesional mediador, al que se le deja en un segundo plano, eclipsado por aspectos procedimentales. Estamos ante dos modos de inteligencia muy diferentes, y estas diferencias son especialmente relevantes en cuanto a la labor que debe desarrollar el profesional mediador. El gran desafío de la IA es el de intentar emular el funcionamiento del cerebro humano, lo cual hasta ahora no se ha conseguido. Una IA no puede emular el aspecto cognoscitivo, ni la corporeidad, ni la inteligencia emocional, ni la capacidad de entender o comprender, ni la capacidad de resolver problemas que tiene un ser humano. Una IA no tiene intencionalidad, no contextualiza, carece de pensamiento crítico, carece de una ética y unos valores. Como ha apuntado el historiador Yuval Noah Harari, la IA es "una inteligencia sin conciencia" (HARARI, 2018, p.378).

[154] La formación del mediador, las habilidades, las técnicas, la empatía, la resiliencia, la neutralidad e imparcialidad, todas esas características y requisitos que, hasta hace poco eran imprescindibles, ahora son eclipsados por las bonanzas que conllevan los avances tecnológicos. Lo que planteo en este trabajo es establecer una comparativa entre las características que acompañan a un mediador-humano con respecto a las de un mediador-robot. Alguna experiencia se ha concretado en que el mediador-humano sea sustituido por un programa informático o por una plataforma electrónica de negociación. Mi interés se centrará en la persona mediadora (no tanto en el procedimiento).

[155] En el ámbito propiamente jurídico, ya se viene trabajando sobre la denominada justicia predictiva y justicia algorítmica, e incluso sobre el denominado juez robot, como la aplicación de la IA a las funciones de juzgar, que aporta rapidez, precisión y supone un ahorro de costes. No voy a extenderme ahora en la vertiente jurídica (BELLOSO MARTÍN, 2018, p.327-401), y me limitaré exclusivamente al ámbito de la mediación (ORTIZ GÓMEZ & MUÑOZ PÉREZ, 2019).

[156] Comenzaré haciendo referencia a un caso de mediación realizada por un robot, con la finalidad de apreciar esa frontera nebulosa entre mediación y negociación automatizadas. En segundo lugar, diferenciaré los dos tipos de inteligencias (la de un ser humano frente a la de una IA). Por último, llevaré a cabo un análisis comparativo entre cómo desarrollaría su tarea un robot-mediador frente a un ser humano-mediador, lo que me permitirá reflexionar sobre su viabilidad jurídica y procedimental.

[157] La primera experiencia es la de una empresa canadiense especialista en negociación electrónica, iCan Systems, que se convirtió en la primera compañía en resolver un contencioso en un tribunal público de Inglaterra y Gales utilizando un robot como mediador. Según la publicación británica *Law Gazette* (2019), *Smartsettle ONE*, una herramienta de IA sustituyó a un mediador y, en menos de una hora, resolvió una disputa que había durado tres meses sobre una factura de 2.000 libras que estaba pendiente de cobro solicitada por un entrenador a un cliente por cursos personales. Para resolver la reclamación las partes usaron un servicio online del juzgado en el cual

no lograron un acuerdo y después se les programó una audiencia. Tras un intervalo, se les propuso utilizar esta herramienta. Las partes usaron un sistema de ofertas y contraofertas que se identifican con banderas de colores verde y amarillo. Usando algoritmos, el robot aprende las tácticas de las ofertas de las partes y las ayuda a lograr un acuerdo sin revelar sus propuestas secretas. Esto lo hace el sistema para evitar a las partes enviar una propuesta que no va a ser aceptada por la otra.

[158] No han faltado voces críticas con respecto a este sistema. Algunos juristas argumentan que, aunque este tipo de tecnología puede ser apropiada para ayudar en pequeñas reclamaciones de carácter financiero, "en el caso de litigios multimillonarios son necesarias las habilidades de un negociador experimentado con importantes dotes de persuasión para convencer a los implicados de que hagan cosas que no quieren hacer". "Un mediador con experiencia es capaz de entender qué les preocupa en realidad a los clientes y, a partir de ahí, intenta pensar en un acuerdo. Hay factores que ayudan a salvar las diferencias" (HYDE, 2019; CANTO, 2020).

[159] Una segunda experiencia es la desarrollada por un grupo de mediadores australianos que ha creado el software Amica, una herramienta online con inteligencia artificial para solucionar divorcios sin necesidad de acudir a los juzgados. En concreto, la aplicación está diseñada para descongestionar la elevada carga de asuntos que la jurisdicción civil soporta en el país.

[160] La plataforma está pensada para ayudar a aquellas parejas que desean interrumpir su convivencia en supuestos poco complejos, a llegar a un acuerdo amistoso a la hora de repartir los bienes conyugales. El sistema emite una propuesta tras analizar el algoritmo distintos aspectos, tales como la cantidad de activos a repartir, otros acuerdos previamente alcanzados por otras parejas en situaciones similares, o aplicando los criterios habitualmente tenidos en cuenta por los tribunales en este tipo de disputas (FAES, 2020). Se subraya que *Amica* no divorcia a las parejas, sólo las ayuda, las guía para alcanzar un acuerdo económico extrajudicial de manera ágil.

[161] Una tercera experiencia es la de *Peacebuilder* (constructor de la paz). Se presenta como un combinado de IA y mediación para solucionar conflictos sin llegar a los juzgados. Esta nueva plataforma en internet de *Peacebuilder*, una empresa emergente (*start-up*) está impulsada por la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Sirve para resolver conflictos en línea (ODR), por ejemplo, en disputas entre divorciados, vecinos, clientes descontentos y empresas, y compradores por Internet. Ayuda a los individuos y las asociaciones a encontrar los medios más efectivos para la resolución de sus discrepancias a través de la inteligencia artificial y un grupo de expertos en resolución de conflictos (RODRÍGUEZ, 2021).

[162] Su funcionamiento es sencillo: El usuario tiene que descargar un formulario y responder a diez preguntas sobre su conflicto (cobran casi 30 euros por descargar el cuestionario, y casi 50 euros si el usuario quiere ser atendido por videoconferencia por un profesional). Después, unos especialistas analizan el caso, le envían un dosier y recomiendan una mediación o una negociación, según el tipo de conflicto de que se trate para, a partir de ahí, empezar a buscar una solución. Concretamente, son siete pasos:

la persona accede a la página web y realiza el pago para la evaluación de su conflicto.

el usuario explica el conflicto a través de un formulario que se cumplimenta y envía on line.

el algoritmo con ayuda de la inteligencia artificial realiza un análisis del conflicto y recomienda una metodología para trabajarlo.

al usuario se le comunican las conclusiones por e-mail junto con un listado de profesionales que él puede seleccionar.

el usuario puede, previo pago, acceder a una videoconferencia (caucus) informativa con el profesional que seleccione para que le informe en detalle sobre el diagnostico de su conflicto, la estrategia y protocolo de actuación a seguir.

el usuario acepta, aporta la información de la otra (u otras) partes y se invita a la otra parte a usar la plataforma para resolver el conflicto o disputa.

cada usuario pagará los costes del proceso y el profesional programará la agenda de trabajo conforme a la metodología elegida.

[163] Se señalan varias ventajas si se utiliza *Peacebuilder*: participación personal en la resolución del conflicto; ayuda a los individuos a desarrollar herramientas para futuras discrepancias; ahorra tiempo y dinero; evita el desgaste emocional común de los juzgados, y favorece que las partes cumplan sus compromisos al haberlos negociado ellas mismas.

1.1. LA DIFICULTAD DE DIFERENCIAR UNA NEGOCIACIÓN AUTOMATIZADA DE UNA MEDIACIÓN AUTOMATIZADA

[164] De estas tres experiencias, se suscitan numerosos interrogantes: ¿Se puede considerar que se ha realizado un procedimiento de mediación a través de una IA? ¿O más bien se trata de negociación mediante la IA? ¿O es un híbrido? En puridad, excepto la propuesta de *Peacebuilder*, que incorpora un sistema híbrido (intervención de una IA inicialmente para que después intervenga un mediador-humano), las otras dos no se podrían considerar mediación, sino negociación mediante IA. El procedimiento que siguen es similar. A partir de los datos introducidos en el sistema (negociaciones sobre temas similares y acuerdos alcanzados) la IA hace propuestas, acercando posiciones hasta que las partes en conflicto las acepten. El sistema (programa de IA) debe ser capaz de obtener los suficientes recursos y conocimientos para poder ir construyendo propuestas y nuevas soluciones, que deberá ser aprobada o rechazada por las partes. En el supuesto de que la solución sea rechazada por un solo agente, se inicia un nuevo proceso de negociación, donde se intenta llegar a un nuevo acuerdo. Cuando ambos agentes aceptan la solución, se entiende que el proceso ha terminado con éxito.

[165] Todo ello pone de relieve una de las grandes dificultades a las que los mediadores deben enfrentarse: sigue persistiendo la duda de cómo establecer la frontera entre la mediación y la negociación automatizadas. Tanto para los justiciables como para los operadores jurídicos que no conozcan en profundidad la mediación, esta confusión seguirá persistiendo.

[166] Hay quienes como Franco Conforti consideran que este procedimiento es una especie de negociación asistida (CONFORTI, 2015, p.7). Otros, como Bueno de Mata, señalan que sí se puede hablar de mediación, apuntando que el sistema funciona "a través de una base de datos de casos similares y utilizando criterios de ponderación para las dos partes, designaría una propuesta de acuerdo, que finalmente ratificarían las partes; en el caso contrario, el sistema seguiría dando respuestas hasta llegar a una solución aceptada por ambas partes, sin un límite concreto de intentos al no especificarlo la normativa" (BUENO DE MATA, 2015). Asimismo, como ha señalado Bonet, un robot podrá actuar como mediador, "principalmente advirtiendo de las ventajas generales y concretas de un pacto de mediación, así como los inconvenientes de lo contrario, y, sobre todo, por la posibilidad de hacer una predicción del resultado en caso de acudir a la vía judicial automática" (BONET, 2018).

1.2. LA DIFICULTAD DE MANTENER LA NEUTRALIDAD Y LA IMPARCIALIDAD EN UNA MEDIACIÓN AUTOMATIZADA

[167] Ya se han realizado experimentos que demuestran que la IA, interactuando con las personas, detecta sus vulnerabilidades y patrones de comportamiento, aprende automáticamente, y puede acabar guiando a los seres humanos hacia determinadas acciones y respuestas en su toma de decisiones. Un equipo de investigadores de Data61 de CSIRO, la rama digital y de datos de la agencia científica nacional de Australia, ideó un método sistemático para encontrar y explotar vulnerabilidades en las formas en que las personas toman decisiones, utilizando una especie de sistema de inteligencia artificial llamado 'red neuronal recurrente' y aprendizaje de refuerzo profundo. Para probar su modelo, llevaron a cabo tres experimentos en los que los participantes humanos jugaron contra un ordenador. En cada experimento, la máquina aprendió de las respuestas de los participantes e identificó y apuntó vulnerabilidades en la toma de decisiones de las personas. El resultado final fue el aprendizaje automático para guiar a los participantes hacia acciones específicas. Muestra que las máquinas pueden aprender a dirigir la toma de decisiones humana a través de sus interacciones con nosotros (WHITTLE, 2021).

[168] Por ello, la mediación realizada por un robot suscita la duda de si no contradice la esencia de la mediación, es decir, que la solución consensuada sea fruto de la voluntad de las partes. La respuesta es objeto de debate.

2. MEDIADOR-ROBOT VS. MEDIADOR-HUMANO. MÁS ALLÁ DE UNA MERA DESCRIPCIÓN DE VENTAJAS E INCONVENIENTES DE CADA MODALIDAD

[169] Una de las inquietudes principales de la aplicación de la IA al procedimiento de mediación es qué implica y cómo afecta al estatuto del profesional mediador. Las características del mediador, las funciones que desarrolla el profesional mediador y el enfoque por el que se opte en un proceso de mediación ayudarán a entender las diferencias entre el mediador-humano y las que pueda llevar a cabo el mediador-robot.

[170] Un mediador, además de ser neutral e imparcial, debe tener una serie de conocimientos y destrezas para saber manejar las emociones, el/ los procesos de duelo, tener talante y estrategias para habilitar y ejercitar la comunicación, usar las técnicas más adecuadas y relevantes, saber reconducir el diálogo, evitar bloqueos, entre otras, para conseguir mediar. Además de las habilidades innatas que posea el mediador, resulta imprescindible la formación recibida que le habrá proporcionado (legislación, habilidades psicológicas y sociales, escuelas y técnicas de mediación) para conducir con éxito una mediación. Pero es que, además, esas características y habilidades no se proyectan de forma lineal y uniforme en un proceso de mediación, ya que el conflicto entre las personas mediadas experimenta distintos grados de intensidad, puntos de enquistamiento, bloqueo, disminución de intensidad del conflicto para después volver a una escalada, en definitiva, es un ciclo vivo, al que el mediador-humano deberá irle modulando sus pautas orientadoras. Es decir, la naturaleza del conflicto cambiará varias veces durante la misma sesión, lo que exige que el mediador vaya ajustando su orientación a las personas mediadas en función de las necesidades. Puede iniciar con una orientación más directiva, evolucionar después hacia una mediación más negociadora y acabar aplicando una mediación de orientación transformadora. Además, el enfoque que el mediador considere más adecuado para aplicar al conflicto de que se trate (modelo negociador de Harvard, modelo circular narrativo de Sara Cobb, el modelo transformativo de Bush y Folger, entre otros), orientará el procedimiento de mediación que se siga, así como las técnicas y recursos que utilice el mediador.

2.1. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE AMBAS MODALIDADES DE MEDIADOR

[171] Además de los impedimentos de tenor legal, conviene revisar si, por sus características y funcionalidades, sería viable un mediador-robot, para lo que se destacan las ventajas e inconvenientes. Como ventajas, esta modalidad de mediador-robot presenta las siguientes:

- Aporta una base de datos amplia y completa con la normativa, legislación, doctrina, jurisprudencia, estadísticas y acuerdos de mediación a la vez que es capaz de consultarla y gestionarla en pocos segundos. Respetando la confidencialidad de cada procedimiento de mediación, podrá acceder a los acuerdos y estadísticas, saber qué tipo de conflictos se presentan, porcentaje de acuerdos, tipos de acuerdos, etc.

- Ofrece mayor exactitud y precisión en la gestión y resolución de conflictos para los que se requiera acudir a tablas y baremos (indemnización de daños, resarcimiento económico, reclamaciones de carácter económico de baja cuantía).

- No requiere una capacidad directiva ni dotes de persuasión.

- Tiene un comportamiento lineal a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

- Está libre de prejuicios (más allá de las que el programador le haya insertado) y libre de emociones.

[172] Por su parte, el ser humano-mediador se caracteriza por:

- Poseer una formación, unas técnicas y destrezas que van más allá de un mero compendio de legislación, de doctrinas y de jurisprudencia. Las habilidades no sólo son psicológicas (a un robot se le pueden introducir tratados de psicología y todas las teorías psicológicas), sino emocionales. La inteligencia emocional solo la posee un mediador-humano.

- Tener capacidad para entender qué preocupa en realidad a las personas mediadas, lo que facilita que lleguen a un acuerdo. La intuición, la percepción a través de los sentidos, incluso de la manera cómo narran las personas mediadas sus diferencias, puede ser más revelador que el propio contenido del discurso. Es improbable que una IA, incorpórea, pueda tener una sensibilidad para percibir.

- Contextualizar, interpretar los conflictos y orientar a las personas mediadas en sus litigios a partir de una comprensión de la realidad económica, política, social. Actualizar continuamente ese contexto, inscribiendo la comprensión del conflicto en el contexto.

- Saber modular su rol de facilitador al de evaluador según los diferentes problemas y momentos. Un procedimiento de mediación es vivo, fluido, exige que el mediador esté atento para identificar cómo podría ser útil en las diferentes fases: reducción de intensidad del conflicto; evaluación o directivas; transformadora o resolución de problemas (percepción que muy difícilmente podría tener una IA, más allá de una identificación a partir del uso de determinadas palabras o lenguaje por parte de las personas mediadas).

- Utilizar la razón y las reglas de la lógica desmontando las falacias que las partes mediadas puedan alegar en su argumentación. Las falacias lógicas son fallas de razonamiento. Cuando se llega a una conclusión o defendemos un argumento sobre la base de un proceso de razonamiento viciado, se incurre en una falacia.

- Conocer las técnicas para sustituir el diálogo por la mera comunicación (la IA puede lograr comunicación, pero no diálogo), para suplir aspectos que forman parte de un procedimiento de mediación como es la construcción de la confianza, la generación de empatía, detección de emociones, y otras.

[173] De los aspectos indicados, se pone de manifiesto que habrá algunas actividades que desarrolla un mediador-robot que se puedan considerar paralelas a las que realiza un mediador-humano. Por ejemplo, la presentación de diversas propuestas por parte del programa podría guardar paralelismo con las preguntas y repreguntas que en el proceso de mediación pudiera llegar a realizar el mediador-humano.

[174] En cualquier caso, si se opta por recurrir a este mecanismo de gestión de conflictos, las personas mediadas ya deberían conocer (y aceptar) que el robot va a carecer de esas actitudes que caracterizan a los seres humanos, de manera que las partes, de antemano, deben ser capaces de discernir, o al menos intuir, las carencias, por un lado, y la potencialidad por otro, que un mediador robot va a tener, a diferencia de un mediador humano. Sin embargo, no es así, ya que buena parte de los ciudadanos y de los justiciables desconocen si son legales y viables las decisiones individuales automatizadas.

2.2. ¿VIABILIDAD LEGAL DE LA MEDIACIÓN AUTOMATIZADA?

[175] De la descripción del mediador y de las experiencias que se han ido presentando, se podría estar pensando que el/la mediador/a sea una persona natural. Recurriendo a la normativa reguladora de la mediación en España, Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, en su título III en el que se regula el "Estatuto del mediador", precisamente inicia en el "Artículo 11 Condiciones para ejercer de mediador" que comienza: "1. Pueden ser mediadores las personas naturales […]". Por tanto, mientras la normativa no cambie, no se puede admitir una mediación realizada exclusivamente de forma automatizada, es decir, en la que una IA supla al mediador humano. Por otro lado, el rol que se le atribuye legalmente al profesional mediador es el de facilitador, pero no es un rol propositivo, como resulta de los modelos de mediaciones automatizadas que hasta ahora existen.

[176] Hay diversos textos e Informes que defienden la supervisión y decisión humana en cualquier tarea. En este sentido, los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) han adoptado la primera norma mundial sobre la ética de la inteligencia artificial (IA) UNESCO. Conferencia General, 41st, 2021: la "Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial", la cual sienta las bases de las herramientas que ayudarán a supervisar la aplicación de la IA. Así, sobre la decisión y supervisión humana, en el apartado 36 se establece:

> **[1]** Puede ocurrir que, en algunas ocasiones, los seres humanos decidan depender de los sistemas de IA por razones de eficacia, pero la decisión de ceder el control en contextos limitados seguirá recayendo en los seres humanos, ya que estos pueden recurrir a los sistemas de IA en la adopción de decisiones y en la ejecución de tareas, pero un sistema de IA nunca podrá reemplazar la responsabilidad final de los seres humanos y su obligación de rendir cuentas. Por regla general, las decisiones de vida o muerte no deberían cederse a los sistemas de IA.

[177] Asimismo, y tomando como referencia la normativa supranacional de la Unión Europea, el artículo 22 del Reglamento General de Protección de Datos UE (2016) 679,

sobre "Decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles", en su apartado 1 dice: “Todo interesado tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar”. Sin embargo, a continuación, en el apartado 2, ese derecho se vacía: “2. El apartado 1 no se aplicará si la decisión: […] b) está autorizada por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento y que establezca asimismo medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado, […]”.

[178] De este tenor cabe deducir que, al igual que se prohíben las decisiones judiciales automatizadas -a menos que el derecho del país de que se trate lo haya regulado- tampoco el derecho europeo se opone a una introducción del robot mediador, siempre que esté “autorizado por el Derecho… del Estado miembro”. En resumidas cuentas, legalmente no cabe admitir decisiones totalmente automatizadas, sino que siempre deberán de ser supervisadas por un ser humano. En esta misma línea de oponerse a una plena automatización en la actividad decisional, se ha manifestado la Carta de derechos digitales, aprobada por el Gobierno de España en julio de 2021 (no tiene carácter normativo sino orientativo de estrategias a seguir).. Concretamente, en el Capítulo XXV, titulado "Derechos ante la IA", en su apartado tercero, señala que: "Las personas tienen derecho a solicitar una supervisión e intervención humana y a impugnar las decisiones automatizadas tomadas por sistemas de IA que produzcan efectos en su esfera personal y patrimonial". Por tanto, los acuerdos que se adopten en mediación automatizada, deberían "guiarse" por esta orientación. Eso no significa que, según evolucione la tecnología, y con las debidas cautelas, se experimente una evolución hacia un sistema híbrido (mediador-robot y mediador-humano). La experiencia habida en derecho comparado sobre las negociaciones asistidas o conciliaciones automatizadas, hacen pensar en su viabilidad, aunque circunscrita a unas determinadas áreas de conflictos.

3. CONCLUSIONES

[179] Velocidad en la resolución de los conflictos, reducción de costos, ayuda a los mediadores para que comprendan mejor las necesidades e intereses de las partes, aumento de la transparencia e imparcialidad en el procedimeinto, son algunas de las ventajas de la mediación que, con la llegada de la IA, se van a potenciar. Sin embargo, como cualquier tecnología, va también acompañada de unos riesgos y desafíos a los que habrá que dar respuesta, tales como el desafío de la privacidad, de la protección de los datos, datos, de la transparencia, de al trazabilidad, de la explicabilidad, de la auditabilidad, de manera que hay que regular y sancionar los malos usos, y establecer los sistemas de auditoría de algoritmos y de ajuste normativo. Los usos de la iA en la mediación son diversos, desde su aplicación en chabots que ayuden a las partes a comunicarse entre sí de manera más eficiente, hasta el análisis de datos (por ejemplo, en el seguimiento de los acuerdos, una vez que se haya llegado a un acuerdo de mediación). La utilización de otros asistentes de esta naturaleza en la redacción de acuerdos de mediación, como los programas generativos "Transformer" AI, entre los

que está ChatGPT, se destacan en esta línea. Al hilo de lo expuesto, presento tres conclusiones principales:

[180] Primera. Para conflictos en determinadas áreas (mercantiles, civiles, contencioso-administrativo) en los que los acuerdos sean de carácter estrictamente económico (bien sea sobre reparación de daños o liquidación de sociedades) y que se basan en baremos o tablas prefijadas, el mediador-robot puede desplegar su potencialidad y poner de manifiesto las ventajas que conlleva (ahorro de tiempo, eficiencia, certeza, seguridad). Ahora bien, hay que señalar que este tipo de reclamaciones, como las de carácter financiero, no pueden ser consideradas como mediación propiamente. Las plataformas de gestión y resolución de reclamaciones, principalmente en el ámbito de consumo (compras de productos por internet, reclamaciones de gestión de viajes a compañías aéreas o de ferrocarril), en algunos casos, podría tratarse de una negociación, en otras, de un arbitraje o, incluso, de una decisión unilateral sobre el importe de la reclamación (derecho de los consumidores), pero no de mediación.

[181] Además, con relación a otro tipo de conflictos como los familiares, el rol del mediador como garante de los intereses de las personas más vulnerables -como las personas mayores, menores o personas con discapacidad- exigirá una ponderación de intereses en juego (frecuentemente, se estará ante un concepto jurídico indeterminado, como el de la protección del "interés superior del menor") que hace prever las dificultades que un mediador-robot tendría para valorar, contextualizar y ponderar qué acuerdo sería el mejor para proteger al menor. No se trata únicamente de llegar a un acuerdo, sino de valorar las consecuencias de ese acuerdo en el largo plazo. Por ejemplo, un robot-mediador no podría ir más allá de ejecutar un programa, de realizar un cálculo estadístico y de probabilidad, a partir de la padronización de otros acuerdos adoptados y de los datos con los que se haya entrenado y aprendido.

[182] Segunda. Ni funcional ni legislativamente es posible un mediador-robot (sistema automatizado), es decir, un procedimiento de mediación totalmente automatizado (aunque sí cabría una negociación automatizada). Lo que sí resulta viable jurídicamente es que la IA realice tareas de auxilio y de ayuda al mediador. De ahí que el estatuto del mediador, en esencia, deberá mantener las características esenciales que se vienen exigiendo en cuanto a la formación especializada de quien vaya a ejercer la labor de mediador como también de procedimiento, además de ajustarse al código ético-deontológico de la profesión. Ello no es obstáculo para que, en determinadas tareas, tanto la digitalización (mediación online) como la automatización (auxilio por parte de la IA) puedan servir para facilitar las tareas que desarrolla el mediador y auxiliar el desarrollo de un procedimiento de mediación. Sería conveniente una regulación al respecto -dentro del marco de flexibilidad que caracteriza un procedimiento de mediación-, de manera que aporte seguridad jurídica tanto a las personas mediadas como al propio mediador.

[183] Tercera. Un sistema automatizado de mediación no podría seguir rigiéndose por una normativa y unos deberes del mediador, establecidos ahora en la ley de mediación citada, de 2012, en el título "Estatuto del mediador". Este mediador artificial requeriría una regulación específica que aplicara los controles que se exigen para la IA, y que cumpliera con las normas estándar de transparencia y explicabilidad, así como del

control del riesgo. De ahí que el "estatuto del mediador" tiene que hacer frente a estos cambios, y delimitar bien sus diferencias con el negociador automatizado, por un lado, y con el mediador humano, por otro. De lo contrario, resultará obsoleto y no responderá a las expectativas de las partes mediadas que requieren flexibilidad en el procedimiento, pero también, seguridad jurídica.

BIBLIOGRAFÍA

ALEXANDRE, L. La guerre des intelligences, Intelligence Artifielle versus Intelligence Humaine, Editions JC Lattès, 2017.

BELLOSO MARTÍN, N. "Los desafíos iusfilosóficos de los usos de la inteligencia artificial en los sistemas judiciales: a propósito de la decisión judicial robótica vs. decisión judicial humana", en Nuria BELLOSO MARTÍN (Directora); Rafael Mario Iorio Filho y Adriano Moura da Fonseca Pinto (Coordinadores), Sociedad plural y nuevos retos del Derecho, Navarra, Thomson Reuters Aranzadi, 2021, p. 327-401.

BONET, J. "Un robot ya podría dictar resoluciones judiciales" (11/10/2018). https://economia3.com/2018/10/11/159300-jose-bonet-robot-ya-podria-dictar-resoluciones-judiciales/

BUENO DE MATA, F. "Mediación electrónica e inteligencia artificial", Actualidad Civil, N1, Editorial Wolters Kluwer, 2015.

CARMONA, J. "La Mediación Mercantil Ante los Nuevos Retos de la Inteligencia Artificial: Una Visión Comparada Entre los Ordenamientos Jurídicos Español e Italiano", Revista internacional Consinter de Direito, 2022. DOI: 10.19135/revista.consinter.00015.24 https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/0001524

CANTO, P. "Inteligencia artificial, ¿útil en una mediación?", 2020. https://www.diariodemediacion.es/inteligencia-artificial-util-en-una-mediacon/

FRANCO CONFORTI, O. D. "Mediación electrónica (e-mediacion)", Diario La Ley, nº 8519, 2015, p.5-13. HARARI, Y. N. *21 lições para o Século 21*, São Paulo, Companhia das Letras, 2018. HYDE, J. "Mediator claims online dispute first to be settled by algorithm", The Law Society Gazette, (25/02/2019)

https://www.lawgazette.co.uk/news/mediator-claims-online-dispute-first-to-be-settled-by-algorithm-/5069393.article

ORDELIN FONT, J.L., "El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?", IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México, Vól.15, Nº48, julio-diciembre 2020-2021, p. 357-382. https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/707

ORTIZ GÓMEZ, E. & MUÑOZ PÉREZ, Y. “Inteligencia Artificial en la Mediación: El Robot Mediador”, *Blog Diario del Mediador*, (12/09/2019). https://www.diariodelmediador.com › 2019/09 › intelig...

RODRÍGUEZ, L. “Peacebuilder: inteligencia artificial y mediación para solucionar conflictos sin llegar a los juzgados” (17/08/2021). https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2021/220-spinuoc-peacebuilder.html

WHITTLE, J. “AI Can Now Learn to Manipulate Human Behavior”, The Conversation (12 february 2021). https://asiatimes.com/2021/02/ai-can-now-learn-to-manipulate-human-behavior/

PÁGINAS WEB

https://www.expansion.com/economia-digital/innovacion/2019/08/17/5d582c38468aeb19508b45b1.html

https://www.eleconomista.es/legislacion/noticias/10740205/08/20/Un-robot-que-hace-divorcios-la-mediacion-ya-acude-a-la-inteligencia-artifical.html

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la «Inteligencia artificial: las consecuencias de la inteligencia artificial para el mercado único (digital), la producción, el consumo, el empleo y la sociedad» (Dictamen de iniciativa), publicado el 31 de agosto de 2017. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016IE5369&from=BG

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). https://www.privacy-regulation.eu/es/22.htm

Así salva la mediación su profesión ante la amenaza de la Inteligencia Artificial (14/10/2022). https://www.grupoaseguranza.com/noticias-de-mediacion/asi-salva-mediacion-profesion-ante-amenaza-inteligencia

Se resuelve un caso de mediación usando inteligencia artificial por primera vez (29/03/2019).https://metodosderesoluciondeconflictos.wordpress.com/2019/03/29/se-resuelve-un-caso-de-mediacion-usando-inteligencia-artificial-por-primera-vez/

La era del juez robot: ¿estamos preparados para que una máquina dicte sentencia?” (12.01.2020) (https://www.elmundo.es/papel/historias/2020/01/12/5e1b3954fdddff131d8b459b.html);

“Estonia se prepara para tener “jueces robot” basados en inteligencia artificial” (12.06.2019) https://www.thetechnolawgist.com/2019/06/12/estonia-se-prepara-para-tener-jueces-robot-basados-en-inteligencia-artificial/“

La progresiva humanización de los jueces robots. En el futuro, los algoritmos resolverán los conflictos judiciales y las personas solo tendrán que revisar y refrendar la

decisión" (04.01.2021).https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/01/03/legal/1609698938_129547.html

UNESCO. Conferencia General, 41st, 2021: la Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial. SHS/BIO/REC-AIETHICS/2021: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455_spa