

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL CAMPO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CHALLENGES AND OPPORTUNITIES OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE
IN DISPUTE RESOLUTION

DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
NO CAMPO DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

ANA I. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ (*)

RESUMEN. La inteligencia artificial (IA) está transformando el campo de las profesiones jurídicas, ofreciendo herramientas que pueden mejorar la eficiencia y precisión en diversas tareas. Su integración en la resolución de conflictos representa un avance significativo, especialmente en aquellos casos que se gestionan a través de medios electrónicos. La IA puede actuar no solo como asistente, proporcionando análisis de datos y predicciones basadas en vastas cantidades de información legal, sino también como una entidad con capacidad para tomar decisiones. Esto último plantea cuestiones éticas y prácticas importantes, ya que podría implicar la sustitución de figuras tradicionales como conciliadores o mediadores. La clave del éxito en la implementación de la IA en el derecho radica en encontrar el equilibrio adecuado entre la innovación tecnológica y la preservación de los principios fundamentales de la justicia.

PALABRAS CLAVE. Inteligencia Artificial. ODR. *Machine learning*. Automatización. Resolución conflictos.

ABSTRACT. Artificial intelligence (AI) is transforming the field of legal professions, offering tools that can improve efficiency and accuracy in various tasks. Its integration into dispute resolution represents a significant advance, especially in cases that are handled electronically. AI can act not only as an assistant, providing data analysis and predictions based on vast amounts of legal information, but also as a decision-making entity. The latter raises

(*) Profesora contratada sustituta Derecho Procesal Universidad de Extremadura. Correo electrónico: angonzalezf@unex.es

important ethical and practical issues, as it could imply the replacement of traditional figures such as conciliators or mediators. The key to the successful implementation of AI in law lies in finding the right balance between technological innovation and the preservation of the fundamental principles of justice.

KEY WORDS. Artificial Intelligence. ODR. Machine learning. Automation. Dispute resolution.

RESUMO. A inteligência artificial (IA) está a transformar o campo das profissões jurídicas, oferecendo ferramentas que podem melhorar a eficiência e a precisão em várias tarefas. A sua integração na resolução de conflitos representa um avanço significativo, especialmente nos casos que são tratados eletronicamente. A IA pode atuar não só como assistente, fornecendo análises de dados e previsões baseadas em grandes quantidades de informação jurídica, mas também como entidade decisória. Esta última levanta importantes questões éticas e práticas, uma vez que pode implicar a substituição de figuras tradicionais como os conciliadores ou os mediadores. A chave para o sucesso da implementação da IA no direito reside em encontrar o equilíbrio correto entre a inovação tecnológica e a preservação dos princípios fundamentais da justiça.

PALAVRAS-CHAVE. Inteligência artificial. ODR. Aprendizagem automática. Automatização. Resolução de conflitos.

Fecha de recepción: 7 de julio 2024.

Fecha de aceptación: 23 de julio 2024.

I. ¿Puede la IA ayudar en la resolución de conflictos?

El uso de la Inteligencia Artificial (IA) puede proporcionar ventajas competitivas esenciales a las empresas y facilitar la obtención de resultados positivos desde el punto de vista social en diversos ámbitos como puede ser la Justicia. Así las cosas, el impacto de la IA en el campo jurídico es un tema de gran relevancia y actualidad, cuanto más desde la aprobación del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (en adelante, Reglamento Europeo de IA).

No obstante, la implementación de la IA en el ámbito legal también presenta desafíos significativos. Como se desprende del Reglamento Europeo de IA:

“dependiendo de las circunstancias relativas a su aplicación, utilización y nivel de desarrollo tecnológico concretos, la IA puede generar riesgos y menoscabar los intereses públicos y los derechos fundamentales que protege el Derecho de la Unión. Dicho menoscabo puede ser

tangible o intangible e incluye los perjuicios físicos, psíquicos, sociales o económicos”(1).

En el ámbito jurídico, uno de los principales es el riesgo de sesgo en los algoritmos, que puede surgir de datos de entrenamiento sesgados o de algoritmos que no han sido diseñados con neutralidad. Esto podría llevar a resultados injustos o discriminatorios, lo cual es especialmente preocupante en el contexto legal, donde la imparcialidad es fundamental.

El Reglamento Europeo de IA ofrece un marco jurídico en el marco de la Unión Europea y ofrece por primera vez unas normas armonizadas en materia de IA para impulsar su desarrollo, utilización y adopción en el mercado interior y que, al mismo tiempo, ofrezca un nivel elevado de protección de los intereses públicos.

Las distintas herramientas de IA permiten resolver los conflictos legales, ofreciendo herramientas para el análisis de datos a gran escala y la automatización de tareas. Estas capacidades pueden contribuir a una toma de decisiones más eficiente y fundamentada por parte de los abogados u otros profesionales del derecho.

Ahora bien, las bondades de la IA no se circunscriben únicamente a las tareas que todos conocemos, en el ámbito de la resolución de conflictos, la IA puede ser un aliado para la mejora de la eficiencia del proceso legal al analizar rápidamente grandes volúmenes de información y predecir posibles resultados de casos basándose en datos históricos. Por ejemplo, puede ser especialmente útil en la revisión de documentos legales, donde la IA puede identificar patrones y anomalías que podrían pasar desapercibidos para el ojo humano y que resultan esenciales en el conflicto planteado.

Además, la posibilidad de que la IA reemplace a mediadores y árbitros humanos plantea interrogantes sobre la equidad y la justicia del proceso de resolución de conflictos. La interacción humana y el juicio experto son elementos cruciales en la mediación y la negociación, y la IA aún no puede replicar completamente estas cualidades.

Con todo, dichos sistemas de resolución de conflictos que pretendan sustituir el elemento humano deben considerarse de alto riesgo, cuando los resultados de los procedimientos de resolución alternativa de litigios surtan efectos jurídicos para las partes. En todo caso, la utilización de herramien-

(1) Considerando 4 del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial).

tas de IA puede apoyar el poder de decisión de los jueces o la independencia judicial, pero no debe sustituirlas: la toma de decisiones finales debe seguir siendo una actividad humana.

Pese a lo expuesto hasta ahora, debe recordarse que a medida que la IA se integre más en el campo jurídico, debe de hacerse con una consideración cuidadosa de sus implicaciones éticas y legales y atendiendo en todo caso a lo dispuesto en las distintas normas reguladoras. Los profesionales del derecho deben estar preparados para adaptarse a estos cambios y trabajar para asegurar que la IA se aplique de manera que respete la seguridad jurídica y los derechos humanos. La formación continua en tecnologías emergentes y la colaboración con expertos en ética de la IA serán fundamentales para meternos de lleno este nuevo paisaje legal.

En conclusión, la IA ofrece oportunidades prometedoras para la resolución de conflictos legales, pero también requiere un enfoque cauteloso y reflexivo para garantizar que su implementación sea justa y ética. La pregunta de si la IA debería reemplazar a los mediadores humanos es compleja y debe ser abordada con un análisis detallado de los beneficios y riesgos potenciales, siempre con el objetivo de preservar la integridad del sistema legal y proteger los derechos fundamentales de las personas.

Como punto de partida, debemos tener en cuenta que todo profesional del ámbito jurídico para poder entender cuál es la naturaleza jurídica de la IA, lo primero que debe hacer es entender cuál es su naturaleza por sí misma, es decir, entender cuál es su finalidad y funcionamiento.

La última reforma procesal llevada en España por el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo, recoge la posibilidad de automatizar con uso de IA actuaciones que permite que algunas cuestiones que antes no se podían hacer de manera automática se puedan ahora realizar automáticamente (por ejemplo, cálculo de plazos con base a fechas que aparecen como datos, comprobaciones automáticas de situación concursal de una empresa, en base a NIF y tipo de proceso judicial, etc.)(2).

(2) A diferencia de la clasificación de los sistemas inteligentes que pretenden sustituir el elemento humano como sistema de alto riesgo, no debe de hacerse extensiva a estas actividades meramente accesorias que no afectan a la administración de Justicia propiamente dicha.

Véase, en tal sentido, BUENO DE MATA, F. (2023), *Desafíos del derecho procesal ante el metaverso. Métodos de resolución de conflictos generados entre avatars* en ARRABAL PLATERO, P. (Dir.), *El proceso en tiempos de cambio. VII Processulus: Encuentro de jóvenes investigadores en derecho procesal*. Colex. A Coruña, págs. 23 y ss.

II. Caminando hacia la digitalización de la resolución de conflictos

Si la aparición del movimiento ADR procuraba, en la medida de lo posible, salvar las dificultades de un sistema judicial colapsado que impedía ofrecer a los justiciables una respuesta adecuada y rápida, en una sociedad globalizada como en la que vivimos, los ODR se erigen como métodos más efectivos y atractivos para las partes para salvar no sólo las dificultades de enfrentarse a un proceso lento y costoso, sino que permite salvar la distancia física de los contendientes. Debemos señalar en este sentido, que la implantación de las tecnologías de la comunicación en el seno de los ADR está mucho más visible y avanzada que en el proceso judicial ya que su incorporación resulta más sencilla debido a la flexibilidad que caracteriza a estas fórmulas alternativas (KAUFMANN-KOHLER y SCHULTZ, 2004).

En lo relativo a los ODR, entre las iniciativas de la Unión Europea para incentivar el comercio online, destaca la plataforma de resolución de litigios en línea que entró en funcionamiento el 15 de febrero de 2016. Esta plataforma de resolución de conflictos, creada a raíz de la obligación prevista en la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁽³⁾. Con ella se pretende garantizar a los consumidores residentes en cualquier EEMM el acceso a entidades de resolución alternativa reconocidas para la resolución de conflictos surgidos en el ámbito del comercio. La plataforma europea de resolución de conflictos es un sistema enfocado a la solución de conflictos de comercio electrónico entre empresas y consumidores (B2C), de gran volumen y escasa cuantía, cuyo objetivo principal es aumentar la confianza del consumidor en las compras transfronterizas que se realizan a través de internet. En cuanto a los resultados, si bien por el momento su utilización es escasa, el informe de la plataforma europea evidencia que el 20 % de los consumidores indicaron que su litigio

(3) Esta norma fue traspuesta a nuestro Ordenamiento Jurídico, fuera del plazo establecido, a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (en adelante, LRAL). Con ella se pretende garantizar a los consumidores residentes en cualquier EEMM el acceso a entidades de resolución alternativa reconocidas para la resolución de conflictos surgidos en el ámbito del comercio.

Esta norma fue traspuesta a nuestro Ordenamiento Jurídico, a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

se había resuelto en la plataforma o fuera de ella, y el 19 % que continuaba en conversaciones con el comerciante para su solución ajena al proceso(4).

Por tanto, la creación de este tipo de plataformas de resolución de conflictos tiene un impacto muy positivo en tanto en cuanto ayuda a resolver conflictos de escasa entidad y que no implica el análisis de una cuestión jurídica de fondo, por lo que sería conveniente incluso polarizar esta iniciativa y extrapolar su estructura, si bien mejorada, para la creación de modelos ODR que puedan ofrecer nuestras instituciones públicas.

III. La integración de la automatización para la resolución de conflictos

Como hemos referido hasta este momento, los ODR se pueden llevar a cabo a través de una multiplicidad de medios tecnológicos y, a su vez, de forma sincrónica o asincrónica(5). Pues bien, en este contexto, podemos distinguir ya dos modelos de ODR, los tradicionales a los que ahora hacemos mención y aquellos otros de nuevo cuño que ya incorporan determinadas herramientas que son propias de los sistemas de IA(6) y que permite hablar de un modelo de ODR digital, «fruto de la combinación que el big data ofrece a través de operaciones matemáticas, de probabilidades y de razonamientos humanos introducidos en una máquina para “enseñarla” a pensar como los humanos»(7) y que es utilizado no sólo para definir el conflicto sino también para generar una estrategia para la defensa de los intereses de la parte reclamada e, incluso en supuestos más avanzados para tomar decisiones sobre el conflicto planteado ante la máquina(8).

(4) Véase, <https://tinyurl.com/25s27gnj>, última consulta: 29/04/2024.

(5) En cuanto a la primera de estas opciones «*estaría referida a la mediación llevada a cabo en tiempo real mediante la videoconferencia, asistido por un chat, dentro del cual pueda intercambiarse gran variedad de documentación*». Al contrario, los métodos asíncronos permiten el uso de los métodos ODR tomando en consideración las agendas de las partes por tratarse de una comunicación separada en el tiempo, asimilable a la técnica del “caucus”, fundamentalmente a través del correo electrónico. En este sentido, cabe incluso la posibilidad de que los usuarios se pongan en contacto a través del «*acceso a un software de gestión protegido con protocolos seguros de transmisión, el cual tendría la ventaja de la accesibilidad de horarios*». Véase, ORTEGA HERNÁNDEZ, R. J. (2019), *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. Bosch. Barcelona, pág. 333.

(6) MONTESINOS GARCÍA, A., “Inteligencia artificial y ODR” en BARONA VILAR, S. (Dir.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021 pág. 509.

(7) CATALÁN CHAMORRO, M. J. (2019), *El acceso a la justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo*. Tirant lo Blanch. Valencia, págs. 259-260.

(8) De hecho, “*el impacto de la IA en los ODR puede resultar incluso mayor que en el proceso judicial, dado que se trata de medios de solución de controversias más flexibles y con ma-*

En cuanto a las funciones que puede adoptar la IA, dependiendo del grado de protagonismo en el proceso, distinguimos aquellos que adoptan una función de asistencia en el procedimiento negociador, siendo un elemento más de apoyo a las partes y al propio mediador que a partir del ofrecimiento de datos y *predicciones* basados en casos anteriores que ofrezcan una visión amplia del conflicto y los posibles modos de desarrollar su labor(9). De hecho, en el ámbito judicial ya son bastantes los sistemas predictivos existentes, a modo de ejemplo, podemos señalar los programas dirigidos a la prevención de hechos delictivos (COMPAS, VioGen, VeriPol...) o programas destinados a la redacción de escritos o para el desarrollo de determinados actos procesales(10).

Sensu contrario, debemos mencionar aquellos sistemas inteligentes más atrevidos y gozan con una función decisoria, esto es, sustituyendo a la persona que juzga o media(11). Esta última función de la IA es la más arriesgada, no obstante, bien utilizada y con las debidas garantías para los justiciables, puede ser una herramienta muy útil para mejorar y dotar de rapidez al proceso o cualquier otro MASC prescindiendo de la intervención humana para la resolución de las controversias.

Existen multitud de clasificaciones de los modelos ODR, en su configuración, todos siguen una estructura común que permiten distinguir una serie de funcionalidades y patrones(12). De este modo, diferenciamos las funciones de gestión de expedientes, gestión de la comunicación y la negociación y, por último, sistemas de soportes a la toma de decisiones. Todos estos tienen en común que para un correcto funcionamiento de estos será necesaria la constante retroalimentación del sistema algorítmico(13).

por capacidad de adaptación que los rígidos sistemas judiciales" (MONTESINOS GARCÍA, A., "Inteligencia artificial...", *Op. Cit.*, págs. 509-510).

(9) MARTÍN DIZ, F., "Inteligencia artificial y medios extrajudiciales...", *Op. Cit.*

(10) TIERNO BARRIOS, S. (2021), "Inteligencia Artificial y ADR: acceso a la justicia con perspectiva de género", *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 5, Universidad de Cádiz, pág. 36, disponible: <https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2022.i5.03>.

(11) PÉREZ ESTRADA, M. J. (2024), "La irrupción de la tecnología en los MASC" en BARONA VILAR, S. *Masc, to be or not to be?: (medios adecuados de solución de conflictos en la justicia)*, Tirant lo Blanch. Valencia, págs. 279-281.

(12) Véase, SEARA VIEIRA, A., HERVELLA GARCÍA, N. y GONZÁLEZ FERÁNDEZ, A. I. (2022), "Aplicabilidad de técnicas de Inteligencia Artificial en sistemas de resolución de conflictos en línea" en IGLESIAS CANLE, I. C. (Dir.), *Formas de tutela del medioambiente. Especial referencia a la gestión y resolución de conflictos hídricos en Ourense*. Tirant lo Blanch. Valencia.

(13) SEARA VIEIRA, A., HERVELLA GARCÍA, N. y GONZÁLEZ FERÁNDEZ, A. I. (2022), "Aplicabilidad...", *Op. Cit.*

Entrando en el análisis de los sistemas de gestión de la comunicación y de negociación, existe ya un modelo de negociación asistida por medios electrónicos denominado “negociación automatizada” que se basa en un procedimiento de subasta a ciegas o “*blind-bidding*”. Este modelo, susceptible de aplicación a reclamaciones de naturaleza económica, consiste en ofrecer a los litigantes, entre una variedad de alternativas que resultan de aplicación y que previamente fue descrito y probado (imágenes, vídeos, documentos, etc.). A partir de ahí, se seleccionan alguna de las alternativas y se le da traslado a la parte en contra de quien se actúa para que ésta responda en un breve lapso aquello que estime favorable a sus intereses. A la vista de todo lo expuesto, el sistema artificial decide cuál es la mejor solución para ese supuesto que, en todo caso, no debe vincular a las partes(14).

La negociación automatizada funciona de la manera que, las partes introducen en el sistema su versión de la historia mientras que el software ayuda a concretar el conflicto. En este sentido, las partes, a partir de reciprocas concesiones a la contraria en el marco de una negociación, pueden aproximarse a la zona de acuerdo sin que se conozca la cantidad del acuerdo previamente, ya que esta oferta queda generalmente oculta para el contrario. A partir de ahí, el algoritmo, generalmente, premia a la parte que más cede en la negociación y que muestra mayor interés en la solución del conflicto. De esta forma, «*cuando una de las partes llega a un acuerdo dentro de la zona de acuerdo (cantidad escondida), el sistema declara un acuerdo*»(15). Buen ejemplo de estas funcionalidades son las plataformas AssetDivider o Family Winner (para la resolución de conflictos familiares) y SmartSettle (adecuada para conflictos que permita su valoración económica).

En cuanto a los sistemas de soporte a la toma de decisiones, señalar que hoy en día son bastantes las plataformas de comercio electrónico que integran la IA para la resolución de los conflictos de escasa cuantía entre comerciante y usuario o, incluso para la división de ciertas propiedades. La práctica totalidad de estos sistemas emplean sistemas de razonamiento basado en casos (CBR), que permiten la búsqueda de una solución a partir de los casos almacenados en la base de datos.

En su funcionamiento se distinguen varias fases principales que giran en torno a la base de asuntos almacenados. Su utilización requiere, en primer lugar, una vez que se presenta un asunto, analizar la información relevante ofrecida por las partes (módulo de diagnóstico) y recuperar los antecedentes existentes en la plataforma a partir de los datos insertados por

(14) AMUNÁTEGUI PERELLÓ, C. (2020), *Arcana Technicae. El derecho y la Inteligencia Artificial*, Valencia, 2020, pág. 105

(15) ORTEGA HERNÁNDEZ, R.J. (2019), *Mecanismos alternativos...*, Op. Cit., p. 92.

las partes y que requieren la combinación de diferentes técnicas de procesamiento del lenguaje para que sea eficiente(16).

A partir de ahí, a los efectos que nos interesa, el software permite sintetizar los ámbitos en los que las partes están de acuerdo y desacuerdo para proponer soluciones a las partes. En todo caso, esta solución no es vinculante en ningún caso, de todas formas, si la solución planteada no resulta satisfactoria para los implicados, se iniciaría, ya con intervención humana de un tercero imparcial, en aras de alcanzar una solución beneficiosa para las partes (módulo de mediación)(17), esta fase también se puede denominar revisión y retención. De no finalizar con acuerdos, las partes todavía tienen la oportunidad de acudir al arbitraje y, en su caso, a la propia vía judicial.

IV. Retos y precauciones

El Derecho es una pieza fundamental en toda sociedad. Consiste en la instauración de unas normas jurídicas, previo consenso de esa sociedad, para poder vivir en armonía, garantizar el bienestar del ser humano e impulsar esa sociedad hacia un futuro. Es decir, el Derecho permite que esa sociedad evolucione y se adapte a los nuevos tiempos. Esas normas jurídicas pueden acordarse teniendo en cuenta varios criterios, desde la razón natural, pasando por un acuerdo o convención legal por parte de los legisladores o bien por ser una unión entre ambos razonamientos.

En la actualidad, el mayor reto al que se enfrenta la disciplina del derecho es conseguir que todo este avance tecnológico, que implica no solo el diseño, sino también la utilización y el funcionamiento de máquinas inteligentes respeten los principios de derecho establecidos en cada Estado.

El desconocimiento y las limitaciones que suponen sobre la aplicación de IA en todo proceso nos lleva a no fomentar el uso de la misma en el ámbito del derecho, sobre todo en la toma de decisiones judiciales. Uno de los principales motivos es que en el art. 120.3 de la Constitución Española, se establece que toda sentencia debe estar debidamente motivada.

En el ámbito jurídico no es suficiente con saber que un hecho es cierto basándonos en meras predicciones que nos puede aportar un sistema de IA, debemos explicar y fundamentar el por qué ese hecho es verídico. Es ahí donde la aplicación de IA presenta grandes limitaciones a la hora de tomar ciertas decisiones, sobre todo, cuando debemos fundamentar y motivar las mismas. La adopción de decisiones judiciales sin un seguimiento sobre la

(16) SEARA VIEIRA, A., HERVELLA GARCÍA, N. y GONZÁLEZ FERÁNDEZ, A. I. (2022), "Aplicabilidad...", *Op. Cit.*

(17) TIERNO BARRIOS, S., "Inteligencia Artificial...", *Op. Cit.*, págs. 37 y 38.

generación y manipulación de los datos, desconociendo el funcionamiento interno, conlleva el incumplimiento de dicho deber.

Para conseguir una mayor fiabilidad y garantizar de una mejor manera los resultados, se han llevado a cabo algunas soluciones como la transparencia algorítmica y la explicabilidad, para que, de alguna forma, se dé un voto de confianza a los nuevos sistemas de IA en la toma de decisiones(18). En estos casos no se revela cuál ha sido el proceso cognitivo mediante el cual se ha tomado esa decisión y no otra, es decir, no se explica cómo se ha llegado a esa decisión por mucho que una sentencia esté debidamente motivada. Del mismo modo que se alerta sobre los posibles riesgos y limitaciones que puede presentar que una máquina de IA tome ciertas decisiones, también habría que tener en cuenta y analizar los caminos o estrategias mentales que se emplean para tomar una decisión en el ámbito jurídico. Es decir, cuando un árbitro o mediador resuelve una disputa, también sería conveniente analizar las estrategias cognitivas empleadas y justificar el por qué se realizó de una manera y no de otra para garantizar así, en todo momento, su independencia e imparcialidad.

Por todo ello, también abogamos por la creación de un marco jurídico normativo y ético estable por parte del legislador que suponga que el ciudadano conozca el modo en qué se están tratando sus datos personales y la información transmitida y que es tomada en consideración por parte de la IA. En todo caso, debe garantizarse la imparcialidad e independencia en la toma de decisiones por parte de quien dirige cualquier mecanismo ODR.

V. Conclusiones

Pese a lo expuesto, consideramos que en determinados asuntos dónde es determinante tener en cuenta las emociones de las partes, por muy perfeccionada que esté el sistema inteligente no tendrá la misma consideración que tendría la decisión tomada por un humano, independientemente de si es un mediador, un árbitro o un Juez. Los humanos somos capaces de diferenciar las emociones de las partes, su forma de relacionarse, si tiene miedo, etc., hecho que un sistema inteligente que funciona con operaciones matemáticas y datos incorporados al sistema –al menos de momento– y pese al nivel de perfección que se alcance en el futuro a través de sistemas biométricos o de voz, no tendrán en cuenta estos elementos subjetivos tan importantes a la hora de tomar una decisión.

(18) ZERILLI, J., KNOTT, A., MACLAURIN, J. y GAVAGHAN, C. (2019), “Transparency in algorithmic and human decision-making: is there a double standard?”, en *Philosophy & Technology*, Vol. 32, N° 4, pp. 661-683.

En este sentido, debe tenerse en cuenta también lo dispuesto en el Reglamento Europeo de IA, ante el riesgo de la implementación en cualquier programa de estos sistemas, especialmente porque la expresión de las emociones varía de forma considerable entre culturas y situaciones, e incluso en una misma persona. Señala el propio Reglamento que entre las deficiencias se encuentra la limitada fiabilidad, la falta de especificidad y la limitada posibilidad de generalizar. Estos sistemas pueden tener resultados discriminatorios y pueden invadir los derechos y las libertades de las personas afectadas. También señalar que podría dar lugar a un trato perjudicial o desfavorable de determinadas personas físicas o colectivos enteros.

Con todo, deben tenerse en cuenta otras funcionalidades que permite el procesamiento del lenguaje natural (PNL) en el campo de la resolución de conflictos. De este modo, entre los beneficios del PNL sería la adaptación de los textos y el comportamiento de una persona en el marco de una reunión por medios telemáticos al lenguaje de una máquina para que ésta pueda entender, aprender y crear conocimiento(19).

Se debe tomar en cuenta y utilizar las formas de solución automatizada de conflicto en reclamaciones dinerarias basadas únicamente en pruebas objetivas aportadas por las partes y no suponen mayor problema de una aplicación arbitraria del derecho por parte de la máquina. Sin duda, esta posibilidad de solución de conflictos supondría el ahorro de tiempo y coste a la hora de poner fin a las posibles diferencias que puedan surgir como consecuencia de la utilización de estos medios de comercio electrónico y al tratarse de materias de derecho disponible, entendemos que no existe inconveniente alguno en su puesta en funcionamiento pues las partes son libres de acatarla o no.

Reiterando lo expuesto a lo largo de este trabajo, consideramos que en determinados asuntos dónde es determinante tener en cuenta las emociones de las partes, por muy perfeccionada que esté el sistema inteligente no tendrá la misma consideración que tendría la decisión tomada por un humano, independientemente de si es un mediador, un árbitro o un Juez. Los humanos somos capaces de diferenciar las emociones de las partes, su forma de relacionarse, si tiene miedo, etc., hecho que un sistema inteligente que funciona con operaciones matemáticas y datos incorporados al sistema –al menos de momento- y pese al nivel de perfección que se alcance en el futuro a través de sistemas biométricos o de voz, no tendrán en cuenta estos elementos subjetivos tan importantes a la hora de tomar una decisión. Pensamos que en la mediación es fundamental que el mediador sea empático

(19) SEARA VIEIRA, A., HERVELLA GARCÍA, N. y GONZÁLEZ FERÁNDEZ, A. I. (2022), “Aplicabilidad...”, *Op. Cit.*

con las partes para ayudarlas a superar su conflicto y logren alcanzar resultados satisfactorios, únicamente de ese modo, se conseguiría el fin último de la mediación(20).

La otra gran cuestión planteada, referida a la IA configurada como un asistente en la resolución de conflictos como coadyuvante para alcanzar la eficiencia de nuestro sistema procesal, debemos responder afirmativamente. Los sistemas inteligentes, debidamente utilizados y procurando en todo momento que se cumplan las garantías procesales de los justiciables será de gran ayuda a la hora de ofrecerles una solución rápida y con los menores costes posibles.

En todo caso, para poder considerarla siquiera una opción debe regularse todas las cuestiones antedichas y dotarla de un marco jurídico estable y sólida para salvar las posibles dudas éticas ante la posible injerencia de los sistemas de IA tanto a la hora de ofrecernos una solución automatizada de nuestro conflicto sino también sobre el tratamiento de los datos personales con los fines antedichos.

Bibliografía

- BUENO DE MATA, F. (2023), “Desafíos del derecho procesal ante el metaverso. Métodos de resolución de conflictos generados entre avatars” en ARRABAL PLATERO, P. (Dir.), *El proceso en tiempos de cambio. VII Processulus: Encuentro de jóvenes investigadores en derecho procesal*. Colex. A Coruña.
- CATALÁN CHAMORRO, M. J. (2019), *El acceso a la justicia de consumidores: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- FUNES LAPONNI, S. (2011), “Comunicación: emociones y poder” en SOLETO MUÑOZ, H. (Dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Technos. Madrid.
- GARCÍA HERRERA, A. (2017), “Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación”, *Revista de Mediación*, nº 1.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. I. (2022), “La irrupción de la Inteligencia Artificial en la resolución alternativa de conflictos” en CALAZA LÓPEZ, S. y LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA, M. (Dir.), *Inteligencia Artificial Legal y Administración de Justicia*, Aranzadi. Pamplona.

(20) GARCÍA HERRERA, A. (2017), “Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación”, *Revista de Mediación*, nº 1. Disponible: <https://tinyurl.com/2cb4ufn5>.

- IGLESIAS CANLE, I. C. y GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. I. (2021), “La obtención de perfiles genéticos de ADN a través de la Orden Europea de Investigación” en LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA, M. (Dir.), *Estudios procesales sobre el espacio europeo de justicia penal*. Aranzadi. Pamplona.
- IGLESIAS CANLE, I. C. (2021), “Intercambio de información e inteligencia en el contexto europeo, con especial referencia al ordenamiento jurídico español” en BONORINO RAMÍREZ, P. R., FERNÁNDEZ ACEVEDO, R., VALCÁRCEL FERNÁNDEZ, P (Eds.) y SOBRINO GARCÍA, I. (Coord.), *Justicia, Administración y Derecho. Nuevos retos del derecho en el siglo XXI*, Thomson Reuters Aranzadi, Navarra.
- IGLESIAS CANLE, I. C. (2022), “Registros biométricos y su aplicación al proceso penal en España e Italia” en CALAZA LÓPEZ, S. y LLORENTE SÁNCHEZ-ARJONA, M. (Dirs.), *Inteligencia Artificial Legal y Administración de Justicia*. Aranzadi. Pamplona.
- KAUFMANN-KOHLER, G. y SCHULTZ, T. (2004), *Online dispute resolution: challenges for contemporary justice*, The Hague.
- MARTÍN DIZ, F. (2021), “Inteligencia Artificial y Derecho Procesal: luces, sombras y cábalas en clave de derechos fundamentales”, en MORENO CATENA, V., ROMERO PRADAS, M. I. (Dirs.), *Nuevos postulados de la cooperación judicial en la Unión Europea. Libro homenaje a la Prof^a. M^a Isabel González Cano*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- MONTESINOS GARCÍA, A., “Inteligencia artificial y ODR” en BARONA VILLAR, S. (Dir.), *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021.
- ORTEGA HERNÁNDEZ, R. J. (2019), *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos*. Bosch. Barcelona.
- ORTIZ PRADILLO, J. C. (2021), “Big data, vigilancias policiales y geolocalización: nuevas dimensiones de los derechos fundamentales en el proceso penal”, *Diario la Ley*, nº 9955.
- SEARA VIEIRA, A., HERVELLA GARCÍA, N. y GONZÁLEZ FERÁNDEZ, A. I. (2023), “Aplicabilidad de técnicas de Inteligencia Artificial en sistemas de resolución de conflictos en línea” en IGLESIAS CANLE, I. C. (Dir.), *Formas de tutela del medioambiente. Especial referencia a la gestión y resolución de conflictos hídricos en Ourense*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- SIMÓN CASTELLANO, P. (2021), “Inteligencia Artificial y Administración de Justicia: ¿quo vadis, justitia?”, *RDP. Revista de internet, derecho y política*, nº 33.

TIERNO BARRIOS, S. (2021), “Inteligencia Artificial y ADR: acceso a la justicia con perspectiva de género”, *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 5.

PÉREZ ESTRADA, M. J. (2024), “La irrupción de la tecnología en los MASC” en BARONA VILAR, S. *Masc, to be or not to be?: (medios adecuados de solución de conflictos en la justicia)*, Tirant lo Blanch. Valencia.