

# Resolución Electrónica de Conflictos

Por Roberto M. Pagés Ll. [1] y José L. Gargiulo [2]

[1] Juez de la Cámara Civil, Comercial y Minería, sala II, de San Juan; Profesor de Procesal Civil de la UCCuyo. E-mail: rpagesll@gmail.com

[2] Programador, UNSJ. E-mail: jlgargiulo@speedy.com.ar

**Resumen:** La necesidad de lograr un servicio de Justicia más moderno y eficiente, y de la adaptación del proceso judicial y de los métodos alternativos de resolución de conflictos a la sociedad de la información, comunicaciones y redes, hace imprescindible implementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (Tics), tanto en la gestión como en la resolución de los conflictos, para obtener así un servicio de Justicia informatizado y acorde a los tiempos actuales. Ello implica someter a la Administración de Justicia a un proceso de reingeniería integral, lo cual involucra el rediseño de los procesos judiciales y alternativos de resolución de conflictos desde una perspectiva de las tecnologías del siglo XXI, y en este trabajo se realiza una aproximación a distintos ejemplos en los que se utilizan las nuevas tecnologías para la resolución de los conflictos, a los fines de dar una conclusión y propuesta al respecto.

**Palabras claves:** Justicia Electrónica, E-Justicia, E-litigation.

**SUMARIO:** 1 Introducción.; 2 Los Procesos Judiciales y las TICs., 2.1 *Money Claim Online de Inglaterra y Gales*, 2.2. *Possession Claim Online Project de Inglaterra y Gales*, 2.3. *Proceso Monitorio Alemán (Mahnverfahren)*. 2.4. *E-litigation - Electronic Filing System (EFS) y Electronic Litigation System (Elit) de Singapur*; 3. Mediación Online; 3.1. *Tribunal Civil para la resolución alternativa de conflictos por medios electrónicos en Canadá.*; 4. Arbitraje Virtual.; 5. Conclusión y propuesta

## 1 Introducción.

No hay duda de que existe la necesidad de someter a la Administración de Justicia a un proceso de reingeniería integral si se quieren alcanzar realmente los objetivos de modernización y salvaguarda de garantías constitucionales con criterios de eficiencia, lo cual implicará el rediseño de procesos judiciales y alternativos de resolución de conflictos desde una perspectiva del siglo XXI. (<sup>1</sup>)

---

<sup>1</sup> JIMÉNEZ GÓMEZ, Carlos E.; "Impacto de la nueva Ley 18/2011 reguladora del uso de las TIC en la Administración de Justicia". Disponible en: [http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/recerca/cataleg/2012/impacte\\_nova\\_llei18\\_2011\\_cast.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/recerca/cataleg/2012/impacte_nova_llei18_2011_cast.pdf)

Más de 2.000 millones de personas en todo el mundo utilizan la web para trabajar y comunicarse, por lo que el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) nos presenta el desafío de vincular el desarrollo de las mismas con los procesos judiciales y métodos alternativos de resolución de conflictos, adecuándolos a las necesidades de la sociedad actual. Ello permitirá que la atención y la proximidad de la Justicia al ciudadano no se mida en kilómetros, sino en tiempo y servicios. <sup>(2)</sup>

## **2 Los Procesos Judiciales y las TICs.**

### **2.1 Money Claim Online de Inglaterra y Gales. <sup>(3)</sup>**

Es un servicio que se creó en Inglaterra y Gales para apoyar la política del gobierno destinada a lograr una Justicia económica y accesible para todos los ciudadanos. Se puede utilizar este servicio desde cualquier parte del Reino Unido, con lo cual se modifican las reglas de la competencia de los tribunales, pero sólo en casos de reclamos de deudas de sumas de dinero contra una persona con una dirección en Inglaterra y Gales.

Money Claim Online (MCOL) permite a un demandante a reclamar el pago de una deuda por sumas de hasta £ 100.000 (sin incluir intereses ni las costas reclamadas), por vía electrónica (Internet), a través de los Tribunales de Su Majestad del Condado de Northampton <sup>(4)</sup>, con un servicio que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

---

<sup>2</sup> Frase utilizada en el documento de trabajo con los principios y criterios básicos para el diseño de las circunscripciones judiciales de España, del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Disponible en: [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder\\_Judicial/Consejo\\_General\\_del\\_Poder\\_Judicial/En\\_Portada/ci.Principios\\_para\\_el\\_diseño\\_de\\_una\\_nueva\\_demarcación\\_judicial.formato3](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder_Judicial/Consejo_General_del_Poder_Judicial/En_Portada/ci.Principios_para_el_diseño_de_una_nueva_demarcación_judicial.formato3)

<sup>3</sup> Disponible en: [www.moneyclaim.gov.uk](http://www.moneyclaim.gov.uk)

<sup>4</sup> HM Courts & Tribunals Service. Disponible en: <http://www.justice.gov.uk/about/hmcts>

Este es el primer ejemplo de lo que se ha llamado "Cyber-Corte". Como consecuencia de la simplicidad del sistema, desde el punto de vista del usuario y de los incentivos, en los años 2008/09 el MCOL tramitó el 11% de todos los casos de escasa cuantía monetaria de Inglaterra y Gales, y con posterioridad está emitiendo más reclamaciones que cualquier otro Tribunal (133.546 en los años 2010/11). MCOL permite al demandante revisar el estado de su reclamación y, en su caso, la solicitud de registro de la sentencia y el cumplimiento de la orden de ejecución.

El pago de la tasa judicial sólo se puede realizar con tarjeta de crédito o débito y los honorarios no son reembolsables. Los demandados también pueden utilizar MCOL para responder y revisar el estado de sus solicitudes en línea.

MCOL no involucra a los jueces en el trámite del proceso. En efecto, los jueces del tribunal de Northampton sólo tienen un papel de supervisor, pero el procedimiento entero es manejado por empleados administrativos y técnicos.

En la página web del Ministerio de Justicia (<sup>5</sup>) se explica todo el procedimiento para utilizar el servicio de MCOL, que funciona con la más amplia gama de navegadores web.

El demandante debe proporcionar su nombre, dirección de correo electrónico y establecer una contraseña. El ID de usuario que se le proporciona y la contraseña que ha elegido, es todo lo que se necesita para iniciar reclamación en MCOL. Se debe indicar en

---

<sup>5</sup> Disponible en: [http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part07/pd\\_part07e](http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part07/pd_part07e)

un formulario de reclamo el monto de dinero que se le debe al reclamante y por qué. Dicho formulario se limita a 24 líneas de 45 caracteres y un total de 1.080 caracteres. <sup>(6)</sup>

El demandado tiene 14 días calendario a partir de la fecha de la notificación para presentar una respuesta. Ambos deben presentar una “declaración de verdad” <sup>(7)</sup> y la regla 32.14 establece las consecuencias de realizar una declaración falsa en dicho documento de declaración de la verdad.

## **2.2. Possession Claim Online Project de Inglaterra y Gales. <sup>(8)</sup>**

Constituye una forma sencilla, cómoda y segura de realizar o responder a ciertos tipos de reclamos por devolución de bienes. Permite a los bancos, sociedades de fomento, autoridades locales, asociaciones de vivienda, abogados, propietarios privados y comerciales, emitir reclamaciones para recuperar la posesión de bienes inmuebles ante los atrasos del pago de hipotecas o en el pago de los alquileres, incluyendo intereses y costas, en línea.

Su objetivo es que, siempre que sea posible, se realice este tipo de reclamaciones en línea y que los procesos tradicionales sean la excepción. La finalidad es que la justicia civil sea más accesible, tanto para los demandantes como para los demandados.

Possession Claim Online Project (PCOL) sólo se puede utilizar cuando hay un domicilio en Inglaterra o en Gales, el demandante puede proporcionar un código postal de la propiedad a ser recuperada, y tiene una dirección de correo electrónico. PCOL le permite a los accionantes a acceder a la Corte en línea para realizar, publicar, ver y hacer progresar

---

<sup>6</sup> Disponible en: <http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part07>

<sup>7</sup> Disponible en: [http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part07/pd\\_part07e#9.1](http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part07/pd_part07e#9.1)

<sup>8</sup> Disponible en: <http://www.hmcourts-service.com/onlineservices/pcol/index.htm>

una reclamación de posesión electrónicamente. No están restringidos al horario de la Corte, ya que el sistema está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

El sistema asigna automáticamente una fecha de audiencia y el sitio incluye un software de reconocimiento de Código Postal que garantiza automáticamente que el caso sea asignado a la Corte correspondiente según el lugar de ubicación de la propiedad que debe recuperarse. También permite pagar las tasas judiciales por tarjeta de débito o crédito.

La Práctica 55b de las Reglas de Procedimiento Civil regula las “demandas de Posesión Online”. HM Courts & Tribunals Service ofrece en su página web una guía del usuario PCOL. <sup>(9)</sup>

### **2.3. Proceso Monitorio Alemán (Mahnverfahren).**

Ofrece una forma económica, rápida y eficaz, a los acreedores de sumas dinerarias, para obtener por una orden judicial para el pago. La idea subyacente es evitar litigios costosos y que requieren mucho tiempo, y sobre todo para evitar las audiencias en los casos en que los deudores son conscientes de su obligación pero no quieren o no pueden pagar. <sup>(10)</sup>

En el sistema jurídico alemán, en el año 2003, más del 90% de los casi 9,5 millones de órdenes de pago en Alemania se procesa automáticamente. La solicitud es procesada por un programa informatizado, los pasos del proceso se ejecutan de manera autónoma

---

<sup>9</sup> Disponible en: [http://212.137.36.113/onlineservices/pcol/practice\\_direction.htm](http://212.137.36.113/onlineservices/pcol/practice_direction.htm)

<sup>10</sup> Grozdana ŠIJANSKI - Jimmy BARBER; “The German order for payment procedure (Mahnverfahren)”. Disponible en: <http://www.iuscomp.org/gla/literature/sijanski.htm>

totalmente continua, que comienza una vez que la aplicación se presenta al sistema informático. <sup>(11)</sup>

Junto con el tratamiento automatizado de los procesos monitorios, existen productos comerciales de software especiales que facilitan la entrada de datos de las solicitudes de requerimiento de pago, y reducir así las fuentes de error. Normalmente, estos programas de software están equipados con una interfaz estandarizada para su uso con el programa de procesamiento electrónico de datos de la corte.

#### **2.4. E-litigation - Electronic Filing System (EFS) y Electronic Litigation System (Elit) de Singapur.**

En el año 2000 Singapur presentó la plataforma Electronic Filing System (EFS) que permite a los abogados preparar y presentar electrónicamente documentos de litigios civiles. Fue el primer sistema en el mundo que cubrió todo un país bajo el esquema de “cero papel” en el sistema judicial. <sup>(12)</sup> <sup>(13)</sup>

A partir de enero de 2013 el Poder Judicial de Singapur amplió las capacidades de EFS, para aprovechar las nuevas tecnologías, implementando una solución llamada E-Litigation. <sup>(14)</sup>

La solución desarrollada en Singapur consistió en proveer un sistema de presentación de demandas y documentos basados en plantillas, validación de datos y casos con los despachos, gestión de los casos, seguimiento y manejo de los recursos, lo que constituye llevar un proceso litigioso sin el uso del papel.

---

<sup>11</sup> § 689 I cláusula 2 del ZPO regula el tratamiento automatizado de los procesos monitorios.

<sup>12</sup> Disponible en: [www.efs.com.sg](http://www.efs.com.sg)

<sup>13</sup> Disponible en: <http://info.efs.com.sg/default.htm>

<sup>14</sup> Disponible en: <https://www.elitigation.sg/index.aspx>

### **3. Mediación Online**

La resolución alternativa de conflictos, entre las cuales que se encuentra la mediación, pueden ser una herramienta muy útil en la solución de disputas de distintos tipos que, salvo en los casos en los que no son aconsejables, permiten que las personas utilicen una manera distinta de buscar la solución de sus problemas.

Los métodos de Resolución Electrónica de Controversias (REC) se originaron de la asociación entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para remediar las disputas originadas en Internet.

En materia de derechos del consumidor, por ejemplo, el uso de la solución electrónica de conflictos da una oportunidad significativa de las partes para lograr una solución de sus controversias en forma oportuna y más económica, como también manteniendo -o en ocasiones mejorando- la relación entre las partes. <sup>(15)</sup>

Es que la rapidez en las transacciones online, demandan también una respuesta igualmente rápida a los problemas que se pueden suscitar. Por ejemplo, Ebay deriva los conflictos entre compradores y vendedores a la intervención de SquareTrade.com, que ofrece un proceso gradual de negociación no-asistida primero, donde las partes tienen la oportunidad de entenderse entre sí mismas (gratis) y posteriormente, un proceso de mediación (con costo). <sup>(16)</sup>

#### **3.1. Tribunal Civil para la resolución alternativa de conflictos por medios electrónicos en Canadá.**

---

<sup>15</sup> Por ejemplo, encontramos a ECODIR Disponible en: <http://www.ecodir.org/>

<sup>16</sup> Ver en: <http://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html>

La Ministro de Justicia de Columbia Británica, Hon. Suzanne Anton, se ha comprometido a implementar un Tribunal Civil de resolución alternativa de conflictos a través de métodos electrónicos y online. La idea es que en Tribunal se ponga a disposición de los ciudadanos una gran cantidad de herramientas de última tecnología para resolver sus controversias legales de pequeñas cuantías y las relacionadas a la recuperación de inmuebles. <sup>(17)</sup> <sup>(18)</sup>

#### **4. Arbitraje Virtual.**

El sistema de arbitraje virtual está siendo utilizado para solucionar casos de conflictos por uso indebido de material protegido por leyes de propiedad intelectual, con el objeto de proveer de un sistema rápido y de bajo costo para decidir en esos conflictos online. <sup>(19)</sup>

También se utiliza en la resolución de conflictos de los consumidores. <sup>(20)</sup> <sup>(21)</sup>

#### **5. Conclusión y propuesta**

En los últimos años se ha producido un incremento exponencial de puntos de acceso a internet, aumento de velocidad, abaratamiento de costos de conexión y desarrollos en software libre y GPL (*General Public Licence*). Asimismo, el aumento de niveles de

---

<sup>17</sup> Annual Service Plan Report 2012/13. Disponible en: [http://www.bcbudget.gov.bc.ca/Annual\\_Reports/2012\\_2013/pdf/ministry/jag.pdf](http://www.bcbudget.gov.bc.ca/Annual_Reports/2012_2013/pdf/ministry/jag.pdf)

<sup>18</sup> Disponible en: <http://www.ejustic.com/2013/04/15/iniciativa-para-desarrollar-el-primer-tribunal-civil-para-resolucion-alternativa-de-conflictos-por-medios-electronicos-en-canada/>

<sup>19</sup> FEMENIA, Nora; “Resolución de disputas en y por internet”. Disponible en: [http://www.mediate.com/articulos/disputas\\_en\\_y\\_por\\_internet.cfm#bio](http://www.mediate.com/articulos/disputas_en_y_por_internet.cfm#bio)

<sup>20</sup> En la Comunidad Valenciana, el consumidor puede solicitar el arbitraje por internet. Disponible en: [http://www.indi.gva.es/portal/opencms/contenidos/servicios/Consumo/servicio\\_0005.html?\\_\\_locale=es&uri=/es/Consumo/listado\\_servicios.jsp](http://www.indi.gva.es/portal/opencms/contenidos/servicios/Consumo/servicio_0005.html?__locale=es&uri=/es/Consumo/listado_servicios.jsp)

<sup>21</sup> El Parlamento y el Consejo de la Unión Europea, el 21 de mayo de 2013, han dictado el REGLAMENTO (UE) No 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Disponible en: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>



seguridad en la red, con intranet corporativa, web-mails privadas, firma digital y encriptación de transacciones. Todo ello facilita las condiciones necesarias para la aplicación de estas tecnologías a los procesos judiciales.

Ante la necesidad de lograr una Justicia civil más moderna y eficiente, y de la adaptación del proceso judicial a la sociedad de la información, comunicaciones y redes, se hace imprescindible implementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's), tanto en la gestión como en la resolución de las causas judiciales, para obtener así un servicio de Justicia moderno, informatizado y acorde a los tiempos actuales.

Se debe optar entre dirigir el esfuerzo tecnológico y normativo para replicar las mismas normas de procedimiento que se utilizan con el medio de papel, o someter a la Administración de Justicia a un proceso de reingeniería integral, lo cual implicará el rediseño de procesos desde una perspectiva de las tecnologías del siglo XXI.

Consideramos que el proceso judicial electrónico está produciendo un cambio sustancial en el servicio de Justicia. El reto está en que la implementación del proceso judicial o de medios alternativos de resolución de conflictos electrónico, no se reduzca a un mero expediente escaneado, sino que la modernización del sistema de Justicia permita dar al ciudadano un servicio más accesible y eficiente, aplicando tanto las nuevas tecnologías como nuevas modalidades procedimentales.

A tales fines, la simplificación y estandarización de los procesos requiere de personas que combinen conocimiento de los procesos judiciales y las TICs, para vincular el desarrollo TICs con procesos judiciales adecuados al Siglo XXI. ( <sup>22</sup>) ( <sup>23</sup>)

---

<sup>22</sup> JIMÉNEZ GÓMEZ, Carlos E.; “Impacto de la nueva Ley 18/2011 reguladora del uso de las TIC en la Administración de Justicia”. Disponible en:

[http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/recerca/cataleg/2012/impacte\\_nova\\_llei18\\_2011\\_cast.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/recerca/cataleg/2012/impacte_nova_llei18_2011_cast.pdf) <sup>23</sup>

La inversión más importante se debe hacer en capacitación y en sistemas de software; ya que este proceso no requiere de grandes gastos en equipamiento. Se podría afirmar que es más un cambio de mentalidad para adaptarse a nuevas tecnologías, que un nuevo método de trabajo.