

ARBITRAJE EN LÍNEA Y BUENAS PRÁCTICAS

Anayansy Rojas Chan ¹

¹ Abogada, Profesora de Contratos Comerciales Modernos, Universidad de Costa Rica. Arbitro del Centro Iberoamericano de Arbitraje, Árbitro y Miembro de la Comisión Técnica del Centro de Conciliación Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, Arbitro del Centro de Mediación y Arbitraje del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, Especialista en Derecho Mercantil de la Universidad de Costa Rica, Master en Derecho, Empresa y Justicia de la Universidad de Valencia.

Resumen: Las tecnologías de la información brindan herramientas informáticas que permiten implementar la solución de controversias en línea, incluido el arbitraje. Actualmente el arbitraje en línea ofrece a sus participantes un importante ahorro en tiempo y costo financiero, es medio eficiente y rápido, por lo que la tendencia a su empleo es creciente e irreversible. El arbitraje en línea mantiene su naturaleza como tal, se transforma la infraestructura en la cual se desarrolla el proceso a un entorno electrónico, por ende, es importante utilizar buenas prácticas que informen y orienten adecuadamente la actividad de los participantes en el ambiente digital. En este estudio se presentan un grupo de buenas prácticas a aplicar en el contexto del arbitraje en línea que contribuye a una gestión informada del arbitraje en línea.

Palabras claves: arbitraje en línea, buenas prácticas, internet, debido proceso, ventajas.

Abstract: Information technologies provide computer tools that allow the implementation of online dispute resolution, including arbitration. Nowadays, online arbitration offers its participants significant time and financial cost savings; it is efficient and fast, so the trend to use it is increasing and irreversible. Online arbitration maintains its inherent nature; it transforms the infrastructure where the process is developed into an electronic environment. Therefore, it is important to implement good practices to adequately inform and guide the activity of participants in a digital environment. This study presents a set of good practices to apply in the context of online arbitration, which contributes to an informed management of this type of arbitration.

Keywords: online arbitration, best practices, internet, due process, advantages.

Índice:

Introducción

- I. La resolución de conflictos en línea (ODR).
- II. El arbitraje en línea. Tendencia y regulación internacional.
 - 1-El alcance del concepto arbitraje en línea. Un concepto multiforme con denominador común.
 - 1.1-Características.
 - 2- Ventajas y desventajas.
 - 2.1-Ventajas.
 - 2.2-Desventajas.
- III. Aplicación de principios procesales al arbitraje en línea.
 - 1-El debido proceso. Sugerencias para su adaptación al arbitraje en línea.
- IV.-Las buenas prácticas:
 - 1-Buenas prácticas para los centros de arbitraje.
 - 2-Buenas prácticas para los árbitros.
 - 3-Buenas prácticas para las partes y los representantes legales.

Conclusiones

Bibliografía

Introducción

Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se extienden a todas las áreas del quehacer humano lo que incluye el campo de las ciencias de las ciencias jurídicas. En este contexto, la resolución alterna de conflictos (RAC) sus diversos métodos y procesos, son permeados por las nuevas tecnologías; de manera que contemporáneamente los medios de resolución incorporan la tecnología como un elemento que integra el proceso.

Este estudio se dedica exclusivamente al arbitraje en línea, el principal objetivo es presentar al lector recomendaciones de buenas prácticas para el arbitraje en línea² de aplicación y adaptación general para cualquier Centro o Institución de Resolución de Conflictos que incursione en el empleo de tecnologías.

Las mejores prácticas han sido agrupadas en función de cada participante: los Centros de Arbitraje -denominados en el entorno electrónico proveedores en línea-, los árbitros y las partes y sus representantes legales. Estas aúnan recomendaciones realizadas por organizaciones de resolución alterna de conflictos privadas y la propia experiencia de la autora en el proceso de implementación del arbitraje en línea en Costa Rica en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. Cada práctica contiene un breve comentario que explica su propósito.

I- La resolución de conflictos en línea (ODR)

La posibilidad de utilizar la interconexión de redes, conocida como “internet” en conjunto con la aplicación de los diversos desarrollos informáticos, ha promovido y facilitado el empleo de la infraestructura tecnológica para la resolución de conflictos y controversias. De esta forma, la solución de controversias acontece con mayor rapidez, los costos económicos se disminuyen notablemente al ser reducido o eliminado el desplazamiento físico para la presentación de documentos o celebración de audiencias. Por último también se promueve la protección del medio ambiente al suprimir el empleo del papel.

Es en el contexto descrito que emergen los métodos alternativos de resolución en línea, mejor conocidos a nivel internacional por su acrónimo en inglés ODR (*Online dispute resolution*), cuyo propósito principal es facilitar la solución de controversias mediante el uso de la red internet, ya sea a lo largo de todo proceso o en algunas fases de éste³.

La *American Bar Association* (en adelante ABA) explica que la expresión ODR es amplia y comprende las diversas formas de resolución de disputas que incorporan el empleo de la red de internet, las páginas web, las comunicaciones mediante correo electrónico, la transmisión multimedia, así como cualquier otro tipo de tecnología de la información que forme parte del proceso de resolución⁴. Esta definición, además de

² El artículo se enmarca en la investigación realizada para optar a la Maestría de Derecho de Empresa y Justicia de la Universidad de Valencia, España, intitulado Propuesta para elaborar reglas generales y mejores prácticas para la aplicación del arbitraje en línea en Costa Rica, dirigido por la Doctora Silvia Barona, 2018.

³ A. Montesinos, *Arbitraje on line*, Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia, 2006, pp.24

⁴ American Bar Association Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, *Addressing dispute in electronic commerce*, Final Report and Recommendations, August 2002,

atender al desarrollo e impacto de la tecnología en los procesos de justicia alternativa, ofrece la ventaja de abarcar la amplia variedad de métodos actualmente existentes, por ejemplo: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Tampoco existe obstáculo para que los modelos mixtos que combinan la mediación y arbitraje (MED/ARB), las mesas de negociación (*dispute boards*) de amplio uso en el sector de construcción puedan emplear los medios electrónicos. Para identificar la presencia de un método de ODR, el elemento principal consiste en su desarrollo -en mayor o menor grado- en el ciberespacio, ambiente que se ha caracterizado por el empleo de la interconexión de redes computacionales (internet), su naturaleza desmaterializada⁵ y ubicua.

La primera iniciativa nace en mayo de 1996, producto de una alianza establecida entre académicos y abogados de negocios con el propósito de obtener una decisión exclusivamente a través de medios electrónicos. Este proyecto fue conocido como “*The Virtual Magistrate Project*”, a partir del cual, emergen múltiples instituciones ofreciendo servicios similares⁶. Durante esa época, en setiembre de 1996, también fue puesto en marcha otro proyecto de arbitraje conocido como “Ciber Tribunal” auspiciada por el Centro de Investigación de Derecho Público de la Universidad de Montreal, el cual ofrecía servicios de arbitraje en línea, software, aplicaciones y tecnologías de encriptación que procuraban garantizar la seguridad y confidencialidad del proceso⁷.

Para el año 1999 el reconocido sitio de subastas en línea “eBay” incorporó la resolución de disputas en línea, como uno de los servicios disponibles a sus usuarios, con lo cual, se convirtió en la primera empresa de servicios en línea en ofrecer este tipo de herramienta⁸. En el ámbito de los mecanismos ODR, algunos se refieren a las redes y las máquinas que conectan las redes como la tercera parte⁹; no obstante, es nuestro criterio que más allá de calificada como una parte en el sentido procesal del término, la tecnología y la red constituyen la nueva infraestructura operativa a través de la cual se desarrolla el proceso de arbitraje.

Actualmente los procesos ODR son ampliamente utilizados, en especial, han adquirido un rol preponderante en el campo del consumo en el comercio electrónico en línea (*e-commerce*), caracterizado por controversias sobre cuantías usualmente bajas y el diferente domicilio geográfico de las partes contratantes. En este escenario, el ODR constituye un mecanismo ágil, con neutralidad geográfica y bajo costo, que facilita el acuerdo eficiente de las partes involucradas.

<https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.authcheckdam.pdf>

⁵ T. Schultz, G. Kaufmann-Kohler, D. Langer y V. Bonnet, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*, Project of University of Geneva, 2001, p.1, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079 (última visita 08/10/2018)

⁶ *Ibidem*.

⁷ M. Abdel-Wahab, ODR and e-Arbitration, <https://www.mediate.com/pdf/wahabearb.pdf>, (último acceso el 10/05/2018).

⁸ E. Katsch, Online Dispute Resolution: The Next Phase, *Lex Electronica*, vol. 7, n°2, 2002, pp.2, http://www.lex-electronica.org/files/sites/103/7-2_katsh.pdf

⁹ Vid, E. Katsch, loc.cit. “Any form of ODR will require a structured interaction between the parties and the third party that involves the network and the machines connected to the network”.

II.- El arbitraje en línea. Tendencia y regulación internacional

1- El alcance del concepto arbitraje en línea. Un concepto multiforme con denominador común.

El arbitraje en línea recibe diferentes denominaciones, así encontramos expresiones como: el arbitraje virtual, el arbitraje cibernético, el arbitraje por medios telemáticos y otras similares que aluden a su infraestructura electrónica e informática. El arbitraje en línea ha sido objeto de diversas definiciones que fluctúan desde requerir que la disputa se produzca en el entorno virtual y el arbitraje se realice enteramente a través mecanismos electrónicos,¹⁰ hasta otros más amplios y pragmáticos que lo califican como un proceso conducido, -como mínimo de forma parcial-, mediante mecanismos electrónicos vinculados a internet¹¹ o, cualquier proceso arbitral que se encuentre basado en un programa que utilice internet¹².

Al respecto, considero que el arbitraje en línea debe ser conceptualizado de forma amplia, como aquel proceso arbitral que se apoya de forma completa o, en algunas de sus etapas, en un sistema o plataforma informática centralizada que en tiempo real gestiona, recibe, y almacena la información ingresada por todos los involucrados. Debe proporcionar acceso permanente al usuario a través de internet y una clave de ingreso. En este sentido, restringir el arbitraje en línea a sólo aquel realizado enteramente por medios informáticos limita seriamente las múltiples combinaciones y posibilidades que las nuevas tecnologías proporcionan al proceso arbitral.

El concepto de arbitraje en línea, no se debe confundir con los procesos de arbitraje que se apoyan o auxilian con mecanismos electrónicos¹³, que técnicamente no pueden ser calificados como arbitraje en línea, como es el caso del almacenamiento de documentos en la nube de internet. Este medio permite a las partes tener acceso a la visualización y descarga de los documentos del proceso arbitral; sin embargo, generalmente no es factible para los árbitros o las partes ingresar documentos directamente, éstos se remiten en formato electrónico al Centro Arbitral que se encarga de subirlos a la nube, tampoco existe notificación automática; sin embargo; sin duda, se trata de en un medio electrónico útil para almacenar y acceder información.

El enfoque amplio el concepto de arbitraje en línea, es el enfoque adoptado por la Comisión de la Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI)¹⁴ que sostiene que el ODR comprende un amplio elenco de enfoques y diseños, por ejemplo: la negociación, el arbitraje, las juntas de reclamos, la facilitación de arreglos, entre otros mecanismos citados. Esta circunstancia, cuenta con la virtud de que permite incorporar lo que esta Comisión denomina “sistemas híbridos” donde se utilizan tanto elementos en línea como fuera de ésta

¹⁰ Y. Armagan, Online international arbitration, Ankara Law Review, volumen 4, Número 1, 2007, p.84.

¹¹ R. Morek, Online arbitration: admissibility within the current framework, odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration_Rafal%20Morek.doc

¹² P. Mirèze, ODR Redress System for Consumer Disputes Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR, *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2014, p. 59, https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2014/1/IJODR_2014_001_004

¹³ P. Mirèze, *ibídem*.

¹⁴ Comisión de la Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI), Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea, Naciones Unidas, New York, 2017, http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf

y, que representan la mayoría de los procesos arbitrales actualmente utilizados en Costa Rica, caracterizados por apoyarse parcialmente en la tecnología.

1.1- Características

El arbitraje en línea, al igual que el arbitraje tradicional, es un proceso que esencialmente debe cumplir con todas las fases y requisitos que permitan garantizar el Principio del Debido Proceso y sus manifestaciones. No obstante; presenta rasgos concretos que lo distinguen del arbitraje fundado en documentos físicos y la presencia física de las partes.

Las siguientes son las características que, en nuestro criterio, al sustentarse en las nuevas tecnologías de la comunicación e información, marcan una diferencia sustancial con su homólogo documental:

a)-Uso de tecnologías y herramientas electrónicas: se trata de un proceso que se apoya en un sistema tecnológico basado en internet, que opera de forma centralizada, es decir, toda la información se gestiona, transmite y archiva a través del sistema electrónico. La tecnología y herramientas pueden acompañar el proceso desde su nacimiento o representar un instrumento de apoyo y eficiencia. Es usual que la herramienta tecnológica sea administrada por un Centro de arbitraje institucional.

b)-Amplitud geográfica: este tipo de arbitraje, en el ámbito internacional, se caracteriza por la ausencia de fronteras; las partes involucradas pueden tener domicilios en diferentes países y solucionar su controversia transnacional mediante el arbitraje¹⁵. En el ámbito interno o local, el arbitraje en línea permite su implementación en zonas geográficas alejadas donde usualmente no se utiliza el arbitraje por requerir el desplazamiento de las partes y representantes legales a la sede de los Centros institucionales.

c)-Organización y centralización institucional: la eficiencia y seguridad en el desarrollo del arbitraje en línea, necesariamente requiere de la existencia de una organización institucional que organice el proceso, centralice la administración de la información y cuente con una infraestructura tecnológica adecuada y amigable al usuario¹⁶. En este sentido, no resulta actualmente factible desarrollar un proceso arbitral *ad hoc* enteramente en línea, pues deviene indispensable la existencia de un sistema de internet centralizado que garantice la confidencialidad y seguridad en la gestión de la documentación electrónica. Por lo anterior, los únicos arbitrajes susceptibles de ser administrados, de principio a fin, en línea son el arbitraje de derecho y el de equidad.

d)- Normas de uso de herramienta electrónica: El Centro de arbitraje institucional que utilice arbitraje en línea debe informar al usuario sobre el mecanismo de acceso y la forma de utilización de la herramienta electrónica mediante la cual se desarrollará el arbitraje. También deberá emitir directrices o normas que regulen el funcionamiento de la plataforma de arbitraje electrónico.

¹⁵ A. Montesinos, *op.cit.*, p.101

¹⁶ N. Chitranjali, Concept & overview of online arbitration, Mewar University, 2016, p. 7, <http://ssrn.com/abstract=2715684>

2- Ventajas y desventajas

2.1- Ventajas

El arbitraje en línea presenta una serie de ventajas que han promovido un aumento en la utilización del proceso, en especial, tratándose de arbitrajes de consumo en el comercio electrónico.

- **Reducción del costo financiero:** es indudable que una de las principales ventajas del arbitraje en línea radica en la reducción del costo financiero que se presenta en virtud de la naturaleza electrónico del proceso. Esta circunstancia conlleva a la reducción del gasto financiero derivado de la emisión de fotocopias, el traslado físico de documentos, el archivo de éstos, así como el desplazamiento de las partes y sus representantes legales a la sede del respectivo centro arbitral. A lo cual, debe sumarse el hecho de que para los árbitros también configura un importante ahorro en tiempo y financiero, puesto que se eliminan los gastos que conllevan los constantes desplazamientos al Centro Arbitral para la firma de las resoluciones. los documentos.
- **Acceso permanente:** el arbitraje en línea permite a las partes y árbitros acceder a la información administrada en un sistema electrónico por el Centro Arbitral, en cualquier momento y hora del año, a la mejor conveniencia, de forma que se adapte las necesidades impuesta por los horarios¹⁷. Las partes y árbitros cuentan con la posibilidad de remitir o ingresar al expediente por vía electrónica las resoluciones en cualquier momento del día, dentro de los parámetros establecidos por el respectivo Centro.
- **Eficiencia y rapidez:** las anteriores características redundan en un proceso arbitral desarrollado de forma más eficiente y rápida, que permite a las partes desarrollar de forma total o parcial el proceso arbitral mediante el solo hecho de acceder a una determinada página de internet y completar los formularios establecidos con este propósito por los Centros Arbitrales¹⁸.
- **Trazabilidad:** las actuaciones realizadas mediante el arbitraje en línea marcan una impronta o registro electrónico que permite determinar con mayor facilidad y precisión las actuaciones procesales de las partes. De igual forma, tal y como lo explica MONTESINOS¹⁹ el proceso de verificación y control de las actuaciones de las partes puede ser constatado en tiempo real.
- **Neutralidad o deslocalización geográfica:** en el contexto del arbitraje en línea internacional una de sus principales ventajas constituye la posibilidad de que las partes puedan dirimir su controversia con independencia del país de su domicilio, dado que las partes al amparo de la autonomía de la voluntad que nutre el arbitraje pueden acordar la jurisdicción aplicable. De igual forma, la deslocalización física del arbitraje permite que las partes puedan realizar determinados actos en un espacio virtual o diferentes sedes de la oficial del Centro Arbitral, lo cual facilita la administración del proceso²⁰.

¹⁷ A. Schmitz, “Drive Tru” Arbitration in the Digital Age: Empowering Consumer through Regulated ODR, Legal Studies Research Papers, Working Paper number 10-18, 2018, pág.200
<http://ssrn.com/abstract=1625923>

¹⁸ N. Chitranjali, *op.cit.*, p. 6

¹⁹ A. Montesinos, *op.cit.*, p. 127

²⁰ G. Palao, El lugar del arbitraje y la “deslocalización” del arbitraje comercial internacional, Boletín Mexicano de Derecho Comparado, Número 130, año 2011, p.187.

2.2)- Desventajas

El arbitraje en línea también presenta algunas desventajas que paradójicamente derivan de sus fortalezas y, que bien pueden ser calificadas como obstáculos a superar, en particular cuando es utilizado en el ámbito internacional.

- **Validez del convenio arbitral electrónico:** la existencia de convenios arbitrales adoptados en línea ha generado incerteza en relación con su posible validez en algunas jurisdicciones²¹. En este sentido, se ha señalado que algunos ordenamientos jurídicos establecen el requisito de forma “escrita” y, la interpretación muy restrictiva del concepto puede generar dificultades para implementar el arbitraje en línea. Un ejemplo, a nivel de convención internacional de dicha circunstancia es el propio artículo II del Convenio de New York sobre reconocimiento y ejecución de sentencias arbitrales extranjeras que contempla como requisito la forma escrita para la validez del arbitraje²². Lo anterior, ha conducido a las Naciones Unidas a emitir una recomendación aclarando que las circunstancias descritas en este artículo no son de naturaleza taxativa²³.
- **Determinación del lugar (sede) del arbitraje:** establecer el lugar del arbitraje permite determinar el procedimiento aplicable, así como la nacionalidad del laudo²⁴. Desde la perspectiva del arbitraje en línea, si las partes acuerdan de forma directa o indirecta el lugar del arbitraje el problema se solventa. Sin embargo; ante la ausencia de designación, se carece de una solución homogénea en la doctrina o regulación internacional²⁵.
- **Ejecución de laudo arbitral:** en este tema subsisten dudas sobre la viabilidad de la ejecución forzosa del laudo arbitral emitido de forma electrónica, en particular, en países que no han ratificado el Convenio de New York sobre reconocimiento y ejecución de sentencias arbitrales extranjeras²⁶.
- **Conocimiento y familiaridad con sistemas y herramientas electrónicas:** es necesario que los involucrados en el proceso arbitral cuenten con conocimiento suficiente del sistema a utilizar, así como de las herramientas electrónicas de forma que garantice la igualdad en el proceso²⁷. Este aspecto, no es una desventaja en términos estrictos sino un elemento del arbitraje arbitral que debe ser adecuadamente gestionado, lo cual, se

²¹ F.E. De la Rosa, Principios de protección del consumidor para una iniciativa europea en el ámbito de la resolución electrónica de diferencias (ODR) de consumo transfronterizas, *Revista General de Derecho Europeo*, 25, 2011, p.30, <http://ssrn.com/abstract=2502355>

²² A. Montesinos, *op.cit.*, pp. 129-130.

²³ Las recomendaciones están disponibles en: <http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/NY-conv/New-York-Convention-S.pdf>.

²⁴ Al respecto se explica: “However, Internet diminishes territoriality since it is largely a boundless medium and it is difficult to localize an activity on the net. Indeed, a website may be viewed from any place in the world where there is access to Internet.” I. Manevy, *On line dispute resolution: what future?*, junio, 2001, p.24, <http://lthoumyre.chez.com/uni/mem/17/odr01.pdf>. (último acceso 20/04/2018)

²⁵ D. Namen, *Problemáticas del arbitraje virtual y algunas reflexiones a la luz del estatuto*.” arbitral internacional colombiano, *Revista e-Mercatoria*, vol. 14 n.º 2, julio-diciembre, 2015, pp.33, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6098250>, último acceso 13/02/2018

²⁶ J.L. Borjaño, *Arbitraje Comercial Internacional Online*, 2007, p. 250, https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/22092/1/ADI_XXIII_2007_06.pdf, último acceso 03/04/2018

²⁷ . MONTESINOS A, *op.cit.*, p.130

puede superar con la existencia de sistemas informáticos de fácil manejo para el usuario, los videos tutoriales y la creación manuales de usuario.

- **Inseguridad de los procesos en línea:** actualmente existen múltiples dispositivos para garantizar la confidencialidad de los procesos en línea; no obstante, todavía subsisten opiniones reticentes en virtud de la existencia de saboteadores (hackers) que consideran que internet es un entorno inseguro²⁸.

Por último, también se señalan como desventajas la desconfianza general que a la fecha todavía se presenta sobre los sistemas en línea, la falta de uniformidad en materia de la ley aplicable, la falta de reconocimiento generalizado de la prueba electrónica, la desigualdad tecnológica, los aspectos relativos a la seguridad del sistema, las barreras de lenguaje y culturales e inclusive la pérdida del factor humano²⁹.

III. Aplicación de los principios procesales al arbitraje en línea

El Debido Proceso es una garantía fundamental establecida en la Constitución Política de Rica, la jurisprudencia ha equiparado el proceso arbitral con su homólogo jurisdiccional, con el propósito de aplicar los principios y garantías procesales³⁰. Por su parte, el artículo 39 de la Ley Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, No 7727, establece como principios fundamentales del arbitraje el Debido Proceso, el Derecho de Defensa y el de Contradicción.

En el arbitraje en línea estos principios deben ser igualmente respetados y garantizados a los intervinientes, en esta sección se proponen posibles reglas generales a adoptar con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los principios en un ambiente con fuerte predominio tecnológico.

1.-El Debido Proceso. Sugerencias para su adaptación al arbitraje en línea

Los reglamentos de los Centros de Arbitraje en Costa Rica regulan las etapas procesales, plazos y recursos que aseguran el cumplimiento de la garantía del debido proceso. Sin embargo; al ser incorporados elementos procedentes de las tecnologías de la información, que adquieren un papel fundamental en el proceso arbitral, el escenario se modifica sensiblemente en algunos aspectos del proceso, por lo que deviene necesario realizar un ajuste con la finalidad de cumplir adecuadamente, en un entorno tecnológico, con esta garantía constitucional.

a)- Derecho de las partes a conocer anticipadamente sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación en el proceso arbitral.

El principal cambio en el proceso arbitral en línea es precisamente el empleo de tecnologías de la información y comunicación, en este sentido, dado que no todas las personas y representantes legales de las partes cuentan con el mismo nivel de familiaridad y experiencia con las tecnologías. Esta situación puede dificultar y afectar la buena marcha del proceso arbitral, por lo tanto, es esencial que previo a iniciar el arbitraje las partes

²⁸ I. Manevy, *op.cit.*, p.30

²⁹ N. Chitranjali *op.cit.*, pp. 8-10.

³⁰ Sala Primera, Resolución No 752 del 02 de octubre del 2002

involucradas conozcan que el proceso se gestionará mediante una plataforma electrónica centralizada de acceso vía internet mediante el empleo de herramientas tecnológicas.

Por las implicaciones del uso de la tecnología en el proceso arbitral, es idóneo que los proveedores de arbitraje en línea comuniquen esta información a través de sus páginas web, de manera que, los potenciales usuarios conozcan anticipadamente sobre el empleo de plataformas y herramientas tecnológicas.

b)- Tratamiento igualitario a las partes en la utilización de herramientas tecnológicas y fácil acceso y comprensión al proceso arbitral en línea.

Es indispensable que el proveedor del arbitraje en línea, así como los árbitros procuren que las partes, en todo momento, mantengan igualdad de conocimiento y experiencia en las herramientas utilizadas. De esta forma, se reduce el riesgo de que alguna parte pueda sacar provecho u obtener una ventaja asimétrica, en virtud de la utilización de tecnologías no accesibles a la otra parte, sea, por razones de costo financiero o la dificultad en el manejo de la tecnología.

Los proveedores de arbitraje en línea deben procurar brindar a las partes los medios y capacitación para lograr fácil comprensión y acceso al proceso arbitral.

c)- Empleo de medios tecnológicos de comunicación e información de carácter probatorio que permitan el acceso simultáneo de las partes.

El proveedor del arbitraje en línea debe garantizar el empleo de medios probatorios que permitan a las partes su acceso simultáneo (en tiempo real) de forma que no existe una diferencia temporal en el momento de acceder a los medios probatorios que puedan perjudicar a una de las partes.

La recepción de prueba con tecnología aplicada en tiempo real asegura el pleno ejercicio del contradictorio en un entorno electrónico, el cual demanda la presencia de las partes al momento de la práctica de la prueba.

d)- El proveedor del arbitraje en línea deberá contar con un sistema tecnológico central que permita que las comunicaciones entre las partes y resoluciones de árbitros sean informadas de forma oportuna.

La comunicación oportuna de las actuaciones de las partes permite el adecuado ejercicio del contradictorio, a tal efecto, es necesario que el proveedor del arbitraje en línea cuente con un sistema tecnológico que proporcione la información de manera eficaz a cada parte sobre las actuaciones realizadas por la parte contraria. De igual forma, en el evento que el sistema tecnológico o correo electrónico presente fallas, el proveedor debe contar con un mecanismo sustitutivo de contingencia.

e)- Recomendaciones para la celebración de audiencias mediante videoconferencias y mecanismos similares.

La regulación para celebrar audiencias arbitrales con la finalidad de evacuar prueba el empleo del sistema de videoconferencia u otros mecanismos similares constituyen un elemento esencial en el arbitraje en línea.

En materia de declaraciones de parte e interrogatorios se debe procurar el uso de medios que garanticen el componente del debido proceso de “la inmediación”, es decir, los sujetos procesales intervinientes deben recibir la prueba de forma inmediata y simultánea. Esto conlleva a determinar cuáles son los medios tecnológicos que incorporan la inmediación; en este sentido, el recurso con mayor difusión global es la videoconferencia, definida como una herramienta técnica que habilita la imagen, comunicación y sonido en tiempo real, (inmediata) con independencia de la distancia geográfica de los sujetos que participan. Es evidente que la utilización de la videoconferencia representa una importante economía procesal; toda vez que evita a las partes el desplazamiento físico de grandes distancias, con el consecuente ahorro financiero.

En el escenario del arbitraje en línea, por constituir un acto voluntario de las partes quienes optan por solventar su controversia mediante arbitraje, el recurso de la autoridad judicial deviene innecesario; no obstante, es esencial para el aseguramiento del debido proceso la presencia de un funcionario de carácter neutral o, que cuente con fe pública, que garantice la adecuada identificación del declarante y, que la recepción de la prueba fue realizada conforme al debido proceso. Esta labor puede ser desempeñada por un funcionario diplomático o notario público.

Es importante que las reglas para arbitraje en línea contemplen durante el proceso de transmisión de la videoconferencia la participación de un funcionario de carácter neutral (imparcial) o con fe pública, que dirija y vele por el transcurso normal de la audiencia probatoria. En el arbitraje en línea, las partes deben conocer y aceptar la posibilidad de utilizar la videoconferencia u otros medios tecnológicos, con el propósito de que puedan adoptar oportunamente las previsiones necesarias para el desarrollo adecuado de la prueba.

IV- Las Buenas Prácticas para el arbitraje en línea

La adecuada conducción del arbitraje en línea requiere que los Centros de Arbitraje adopten un código, manual o reglas de buenas prácticas que oriente la actividad de todos los involucrados. Las mejores prácticas han sido definidas como estándares para la conducción del proceso arbitral que tanto árbitros como abogados asesores del proceso deberían aplicar para mantener un elevado nivel de eficiencia, imparcialidad y justicia durante la resolución de su controversia³¹.

Es importante aclarar que en esta sección no se pretende replicar las buenas prácticas y estándares que han sido emitidas por diversas instituciones arbitrales y asociaciones internacionales encargadas de promover el arbitraje tradicional³², dado que se trata de prácticas mundialmente reconocidas tales como: la transparencia, la revelación del conflicto de interés, la confidencialidad, la celeridad, la flexibilidad, el procedimiento para la selección objetiva de árbitros³³, entre otras, que nutren todo proceso arbitral con independencia de la modalidad que se utilice.

³¹ I. Welsler y G. de Berti, Best practices in arbitration: a selection of established and future best practices, http://www.chsh.com/fileadmin/docs/publications/Welsler/Beitrag_Welsler_2010.pdf, ultimo acceso el 01/05/2018.

³² Por ejemplo, el Club Español de Arbitraje y la International Bar Association, entre otras.

³³ Club Español de Arbitraje, El Código de Buenas Prácticas Arbitrales del Club Español de Arbitraje, Sección Primera, Madrid, 2005, pág.11

El propósito principal es realizar una propuesta de buenas prácticas que emergen en las últimas décadas en virtud de la sustanciación del arbitraje a través de las tecnologías de la información y comunicación, con fundamento en el trabajo preparado por las siguientes instituciones: la American Bar Association, la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional y la Cámara de Comercio Internacional, así como la experiencia de la autora en el proceso la implementación del arbitraje en línea en Costa Rica.

1).- Buenas prácticas para los Centros de Arbitraje

Los Centros de arbitraje que brindan el servicio de administración de arbitraje en línea contemporáneamente también se conocen como proveedores de servicios de arbitraje en línea³⁴. Los principales cambios que se presentan en virtud del empleo de plataformas tecnológicas centralizadas para la administración del arbitraje se concentran en aspectos relativos a la información sobre el empleo de tecnologías a los posibles usuarios y la seguridad e integridad de la información.

- 1- Los Centros proveedores de arbitraje en línea deberán mantener una página actualizada en un sitio web de acceso público que informe a participantes y usuarios sobre el empleo de arbitraje por medios tecnológicos, las reglas y requisitos tecnológicos básicos aplicables.

Comentario: proporcionar información amplia, en lenguaje sencillo y comprensible para el potencial y actual usuario del arbitraje es un componente esencial del debido proceso en el arbitraje administrado en entorno tecnológico. A pesar de lo anterior, considero que también es una buena práctica de los Centros Arbitrales informar mediante la página web institucional sobre los siguientes aspectos que se consideran mínimos:

- a)- la utilización del arbitraje en línea como mecanismo de resolución de conflictos,
- b)- las reglas aplicables a esta modalidad,
- c)- los requisitos tecnológicos básicos y;
- d)- la posibilidad de acceder a tutoriales en línea o manuales de usuario que faciliten el empleo del sistema informático.

Con esta información fundamental el interesado contará con los elementos suficientes para valorar la conveniencia e idoneidad de arbitraje y, si cuenta con la tecnología y conocimiento necesarios para utilizar dicha modalidad.

- 2- Los Centros de Arbitraje deberán proporcionar información sobre los conceptos básicos de las herramientas tecnológicas que podrán ser utilizadas en el proceso arbitral.

Comentario: de conformidad con la regla propuesta, para el empleo del arbitraje en línea se recomienda proporcionar al usuario un elenco de definiciones relativas a elementos básicos del arbitraje en línea. De esta forma, el Centro Arbitral estandariza el alcance de los conceptos jurídicos y técnicos más relevantes del proceso y, reduce el riesgo de

³⁴ American Bar Association Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, *op.cit.*, p.1

interpretaciones erróneas que pueden redundar en dilaciones innecesarias durante la tramitación del arbitraje. *Los siguientes los principales conceptos:*

a-documento electrónica: conforme a la Ley No 8454 (o de cada país donde se pretenda aplicar), cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida a través de un medio informático.

b-Expediente electrónico: se refiere al sistema informático accedido por medio de internet que organiza, centraliza y archiva el ingreso de forma cronológica toda la documentación producida por el proveedor del arbitraje en línea, los árbitros, las partes y terceros expresamente autorizados para intervenir en el proceso.

c-Fecha de presentación de los documentos: para los efectos del arbitraje en línea se tendrá como fecha oficial de presentación del documento al Centro Arbitral es la fecha en que el documento es ingresado por la parte o su representante legal al sistema informático centralizado.

d-Firma digital: es el conjunto de datos adjunto o asociado de forma lógica a un documento electrónico, que permite verificar la integridad del documento electrónico, la identificación unívoca e identidad del autor de dicho documento. La firma digital cuenta con el valor y eficacia probatoria del equivalente en manuscrito.

e-Firma digital certificada: se trata de una firma digital cuya emisión se ha producido amparo de un certificado digital válido y vigente, que ha sido extendido por una autoridad de certificación debidamente registrada. La firma digital certificada tiene pleno efecto legal frente a terceros, Estado y sus instituciones.

f- Medios tecnológicos: se refiere a los medios que utilizan recursos proporcionados por la tecnología para cumplir con su finalidad. El recurso tecnológico puede ser tangible como una llave USB, un disco duro o inmaterial como una aplicación virtual o programa de software. Los medios denominados sincrónicos, tales como la videoconferencia y audio conferencia permiten la comunicación en tiempo real.

3- Los Centros de arbitraje deberán procurar contar con personal debidamente capacitado en el empleo de tecnologías de la información y comunicación. Deberán velar porque los árbitros que integran su lista cuenten con conocimiento suficiente sobre el manejo de los medios tecnológicos a utilizar.

Comentario: en el entorno del arbitraje en línea es indispensable que el personal Centro de Arbitraje cuente con las habilidades necesarias para manejar las diversas herramientas tecnológicas a utilizar; de manera que pueda proporcionar un servicio eficiente; y de ser necesario, asesorar u orientar al potencial usuario y árbitros. Similares consideraciones aplican para los árbitros que integran la lista de neutrales del Centro, de manera que su falta de conocimiento del manejo de los medios tecnológicos empleados no provoque demoras en el proceso.

En este sentido, es recomendable que el Centro de Arbitraje pueda ofrecer a través de la página web programas tutoriales o manuales de usuario que faciliten la comprensión y uso del arbitraje en línea.

- 4- Los Centros de Arbitraje deberán establecer el uso de la firma digital certificada como mecanismo obligatorio para la suscripción de resoluciones arbitrales.

Comentario: la seguridad es uno de los elementos esenciales que acompañan el arbitraje en línea. En el ambiente tecnológico la identidad de una persona no siempre es clara³⁵, de manera que es fundamental contar con un mecanismo que asegure la vinculación inequívoca entre el documento electrónico y el sujeto que los suscribe. La normativa costarricense sólo confiere el valor de plena prueba a la firma digital certificada, de manera que, tratándose de la actividad de los árbitros lo idóneo es que las resoluciones utilicen firma digital certificada.

- 5- Los Centros de Arbitraje deberán proporcionar al usuario un mecanismo para enumerar, indizar o rotular los documentos electrónicos y las secciones donde deben ser ingresados, de forma que facilite a las partes y árbitros la pronta identificación y ubicación de los documentos electrónicos en el sistema informático centralizado.

Comentario: debido a la gran cantidad de documentos electrónicos que pueden conformar un proceso arbitral, es indispensable -para la celeridad y buena marcha del proceso- que el Centro Arbitral emplee un sistema de identificación de documentos que facilite a los participantes la rápida identificación de los documentos, así como identificar las diferentes gestiones y partes que ingresan los documentos.

Se debe tener presente que en el contexto del arbitraje en línea es prácticamente imposible mantener el sistema de foliación físico consecutivo, como se acostumbra en el arbitraje tradicional y los sistemas judiciales, en consecuencia, es fundamental la correcta identificación de los documentos aportados.

- 6- Es recomendable que los Centros de Arbitraje implementen mecanismos que comuniquen automáticamente a las partes sobre la incorporación de nuevos documentos en el sistema informático centralizado.

Comentario: con el propósito de que las partes sean oportunamente informadas de la incorporación de nuevos documentos se recomienda que los Centros implementen un mecanismo de notificación automática que informe a las partes sobre la existencia de nueva documentación en el expediente del arbitraje en línea.

- 7- Los Centros de Arbitraje deberán adoptar las medidas de seguridad tecnológica necesarias para garantizar la integridad de la documentación contenida en el sistema informático centralizado.

Comentario: los Centros de Arbitraje que administren arbitraje en línea deben velar especialmente por implementar programas de seguridad informática y medidas que garanticen la integridad del contenido del expediente y los documentos electrónicos de las amenazas externas tales como: los ataques informáticos (hackers), la intrusión de programas maliciosos, los fallos en el sistema informático y, los virus informáticos, entre tantas posibilidades que pueden generarse en el ambiente informático.

³⁵ F. Fangfei, Online dispute resolution. Technology, management, and legal practice from an international perspective, Great Britain, Chandos Publishing, 2009, p.79

De igual forma, deben procurar establecer medidas para protejan la información del uso inadecuado de parte del personal interno y técnico del Centro que tenga acceso temporal o permanente a la documentación electrónica que integra el expediente en línea. En este sentido, los acuerdos de confidencialidad suscritos por el personal representan un mecanismo de protección que reduce el riesgo del Centro Arbitral.

Por último, también es factible que un desastre natural destruya o paralice temporalmente el funcionamiento del sistema de información, razón por la cual es recomendable que el Centro Arbitral cuente con un sitio alternativo de respaldo que permita la continuidad del servicio.

- 8- Los Centro de Arbitraje deberán asegurar que en el evento que otros participantes tengan acceso al sistema informático centralizado suscriban compromiso de manejo privado y confidencialidad de la información

Comentario: durante el desarrollo del proceso arbitral en función de la prueba ofrecida por las partes, es factible que llegue a ser requerida la intervención de terceros ya sean peritos, proveedores de sistemas de videoconferencia, proveedores de espacios de almacenamiento de información virtual, éstos deben suscribir un compromiso que asegure la privacidad y confidencialidad de la información.

- 9- Los Centros de Arbitraje deberán efectuar su mejor esfuerzo por realizar auditorías informáticas u obtener certificaciones sobre el cumplimiento de estándares en materia de confidencialidad e integridad de la información contenida en el sistema administrado. Se recomienda la publicación de los resultados.

Comentario: Se destaca la circunstancia que los Centros deben procurar su mejor esfuerzo por realizar auditorías informáticas del sistema a través del cual se brinda el servicio de arbitraje electrónico. No obstante, este tipo de auditorías y certificaciones generalmente tiene un costo elevado por lo que su periodicidad es variable.

Es importante que los resultados sean publicados, no sólo por transparencia en la información de la institución, sino también con el propósito de generar mayor confianza y credibilidad en los usuarios potenciales y actuales del sistema.

- 10- Los Centros de Arbitraje que contraten el servicio de alojamiento plataforma informática centralizada deberán velar porque los contratos con el proveedor garanticen la confidencialidad e integridad de la información.

Comentario: debido al elevado costo de diseñar internamente una plataforma informática centralizada con acceso mediante internet, es frecuente que el servicio de diseño y alojamiento la plataforma informática sea proporcionado por empresa tecnológica especialista en servicio de alojamiento de la web (web hosting). Durante el proceso de contratación de servicios de esta naturaleza, es recomendable que el Centro de Arbitraje se asegure de la existencia cláusulas que prohíban el acceso a la información por parte del personal de la empresa o terceros vinculados al proceso de construcción del alojamiento del sitio bien. Esta medida tiene como propósito velar por la debida seguridad y confidencialidad que se debe mantener en el proceso arbitral en línea.

11- Los Centros de Arbitraje deberán mantener un repositorio virtual que conserve la información del expediente electrónico por el plazo mínimo establecido para la prescripción mercantil.

Comentario: en función de la naturaleza y características de la controversia la documentación que se produce en el proceso de arbitraje puede ser abundante y, presentar relevancia ulterior para las partes, por lo tanto, es recomendable que los Centros de Arbitraje conserven un repositorio de cada proceso por el plazo prudencial de cuatro años establecido para la prescripción mercantil.

En relación con el almacenamiento de la información, éste puede efectuarse mediante diversos mecanismos intangibles o de tipo físico. De forma intangible a través del servicio denominado la nube (*cloud computing*), que permite archivar la información en internet o, bien mediante dispositivos físicos como pueden ser los discos magnéticos, las llaves USB y otros similares. En ambos casos, lo importante es que el Centro se asegure de salvaguardar la confidencialidad e integridad de la información almacenada.

12- Los Centros de Arbitraje velarán por proporcionar a los usuarios un casillero o correo electrónico que permita plantear quejas sobre los árbitros o el servicio brindado por el centro arbitral.

Comentario: este tema se vincula a la labor de supervisión de la entidad arbitral en relación con el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de los árbitros durante la tramitación del proceso en línea. A los efectos de transparencia y revelación de la información, es conveniente que las partes y usuarios en general cuenten con la posibilidad de plantear quejas o denuncias a la institución arbitral.

13- Se recomienda que a los Centros Arbitrales instar a los árbitros a la suscripción voluntaria de una carta compromiso para el cumplimiento de las buenas prácticas en el arbitraje en línea.

Comentario: a título de instrumento de autorregulación del Centro Arbitral y los participantes en el proceso de arbitraje en línea, es recomendable que los árbitros suscriban voluntariamente un compromiso de cumplir con las buenas prácticas que sustentan el arbitraje en línea. En este sentido, la circunstancia de que el árbitro suscriba el compromiso promueve una actitud más responsable y mayor consciencia sobre las obligaciones y responsabilidades inherentes a esta modalidad de arbitraje.

2)- Buenas prácticas para los árbitros

14- Los árbitros deben asumir plena responsabilidad por el adecuado uso y protección de la clave de acceso al sistema, así como por la confidencialidad y el manejo de la información contenida en el sistema informático centralizado.

Comentario: es indispensable que los neutrales que brindan servicios profesionales al Centro de Arbitraje asuman la responsabilidad por adoptar las medidas necesarias para proteger las claves e información vinculada al proceso arbitral en línea. Se debe tener presente, que el documento electrónico puede ser fácilmente accedido en un Despacho

través del computador personal y de los servidores de red informáticos³⁶, en consecuencia, el neutral debe tener especial cuidado en el manejo de los documentos que integran el expediente. Se recomienda que la clave de acceso únicamente sea utilizada directamente por los neutrales, de manera que no exista riesgo de que personas ajenas al proceso conozcan, manipulen o divulguen información sobre el proceso arbitral.

15- Los árbitros deberán procurar contar con el conocimiento y la debida actualización en el manejo de recursos de tecnologías de la información.

Comentario: como parte del contexto tecnológico e informático en el que se desarrolla el arbitraje, es indispensable que los árbitros realicen su mejor esfuerzo por mantener su conocimiento actualizado en relación con el empleo de herramientas de tecnologías de la información y comunicación.

El reporte de la Cámara Internacional de Comercio explica que el grado de conocimiento de los árbitros sobre temas tecnológicos dependerá de cada arbitraje; sin embargo, se debe tener presente que no todos los árbitros se encuentran cómodos con el empleo de determinados tipos de tecnología o bien en un entorno totalmente carente de papel³⁷. No obstante; considerando que la tendencia futura es la eliminación del papel en los procesos es importante que los árbitros realicen un esfuerzo por actualizar el conocimiento y mejorar el manejo práctico de las herramientas básicas que utilizan los Centros Arbitrales de manera que no entorpezcan la buena marcha del proceso.

16- Los árbitros deberán procurar informar a las partes sobre la posibilidad de empleo de herramientas tecnológicas en el arbitraje en línea.

Comentario: en países donde la formación académica en materia de resolución alterna de conflictos, por lo que, es frecuente que los abogados asesores y representantes legales acudan al proceso arbitral con escaso conocimiento del proceso y las herramientas. Si bien, es cierto es de esperar que el Centro Arbitral brinde apoyo y brinde información al usuario sobre el arbitraje en línea, es también una buena práctica, desde la perspectiva del árbitro, informar a las partes al inicio de proceso sobre la posibilidad de utilizar las herramientas que brinda la tecnología de la información y comunicación en el proceso arbitral en línea.

3)- Buenas prácticas para las partes y los representantes legales

17- Las partes y los abogados representantes legales deberán velar por el adecuado manejo de la clave de acceso al sistema informático centralizado y los documentos electrónicos contenidos en el sistema.

Comentario: la obligación de velar por la seguridad e integridad de la información contenida en el proceso de arbitraje en línea aplica de forma general para todos los sujetos que participan en el arbitral. Por lo tanto, al igual que el Centro Arbitral y los árbitros, las partes y sus abogados representantes deben adoptar todas las medidas necesarias para

³⁶ Cámara Internacional de Comercio, *Managing e-document production*, 2012, p. 10, <https://iccwbo.org/publication/icc-arbitration-commission-report-on-managing-e-document-production/>

³⁷ ICC Commission on Arbitration and ADR Task Force, *op.cit.* p. 6

proteger la clave de acceso al sistema que proporciona el Centro Arbitral y, la documentación electrónica almacenada en el sistema.

18- Es altamente recomendable que las partes realicen una adecuada identificación de los documentos electrónicos y, aporten un índice secuencial de toda la prueba aportada al proceso.

Comentario: debido que en el entorno electrónico no es factible foliar consecutivamente un expediente como tradicionalmente se realizaba en formato de documento físico, constituye una buena práctica que las partes que al momento de formalizar la demanda arbitral incluya un índice secuencial de todos los elementos probatorios aportados en el proceso. Esta práctica facilita a los árbitros la labor de identificación de los documentos electrónicos en el sistema informático centralizado y permita una mejor fluidez del proceso

19- Las partes y sus abogados representantes deberán tener la diligencia de ingresar los documentos al sistema informático centralizado utilizando el sistema de rotulación designado a tal propósito por el Centro Arbitral

Comentario: la buena práctica promueve que los Centros Arbitrales utilicen un sistema de rotulación o nomenclatura que permita a los usuarios una rápida y fácil identificación de los documentos. Es importante que las partes y sus abogados representantes en el arbitraje actúen con la diligencia que requiere un proceso de arbitraje en línea. Lo anterior, debido a que en la práctica generalmente es labor del abogado representante ingresar el documento al sistema informático centralizado; por lo tanto, al momento de incorporar los documentos al sistema, partes y abogados, deben respetar y cumplir con los mecanismos de rotulación empleado por el Centro Arbitral. De esta forma, se evita la posibilidad de crear confusión a la contraparte; o bien de generar demoras innecesarias al momento de localizar un documento en el sistema informático.

20- Las partes y sus abogados representantes deberán suscribir compromiso para el cumplimiento de las mejores prácticas aplicables al arbitraje en línea.

Comentario: al igual que acontece con los árbitros, es conveniente que las partes y los abogados representantes en el proceso arbitral suscriban un compromiso para respetar y cumplir con las mejores prácticas del arbitraje en línea.

Conclusiones

El arbitraje en línea es un proceso caracterizado por desarrollarse a través de una plataforma informática que centraliza, organiza, recibe y almacena la información. Las partes cuentan con acceso permanente a la plataforma mediante internet y, el empleo de actividades presenciales es reducido o innecesario.

La naturaleza del arbitraje, las etapas y los principios que aplican permanece incólume; sin embargo, la infraestructura operativa y de administración deviene inmaterial y de acceso permanente a través de internet. Sin embargo, al cambiar el sustrato material del proceso arbitral y devenir mayoritariamente electrónico, se requiere de la aplicación de buenas prácticas que permitan una guía adecuada del arbitraje en línea y brinden al usuario

la información necesaria y oportuna con el propósito de que puedan desenvolverse adecuadamente dentro de la plataforma y en el entorno electrónico.

Es importante que los Centros de Arbitraje, como proveedores de arbitraje en línea, promuevan y difundan la aplicación de manuales, reglas generales o buenas prácticas a todos los participantes de manera que aseguren un desarrollo ordenado e informado del proceso.

Bibliografía

- Abdel-Wahab M, ODR and e-Arbitration, <https://www.mediate.com/pdf/wahabarb.pdf>
- American Bar Association Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing dispute in electronic commerce, Final Report and Recommendations, August 2002, <https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/FinalReport102802.authcheckdam.pdf>
- Armagan Y., Online international arbitration, Ankara Law Review, volumen 4, Número 1, 2007
- Borgoño J.L., Arbitraje Comercial Internacional Online, 2007, pág. 250, https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/22092/1/ADI_XXIII_2007_06.pdf
- Cámara Internacional de Comercio, Managing e-document production, 2012, <https://iccwbo.org/publication/icc-arbitration-commission-report-on-managing-edocument-production>
- Chitranjali, N., Concept & overview of online arbitration, Mewar University, 2016, pág. 7, <http://ssrn.com/abstract=2715684>
- Club Español de Arbitraje, El Código de Buenas Prácticas Arbitrales del Club Español de Arbitraje, Sección Primera, Madrid, 2005
- Comisión de la Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI), Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea, Naciones Unidas, New York, 2017, http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf
- De la Rosa F.E, Principios de protección del consumidor para una iniciativa europea en el ámbito de la resolución electrónica de diferencias (ODR) de consumo transfronterizas, Revista General de Derecho Europeo, 25, 2011, pág.30, <http://ssrn.com/abstract=2502355>
- Katsh E, Online Dispute Resolution: The Next Phase, Lex Electronica, vol. 7, n°2, 2002, pp.2, http://www.lex-electronica.org/files/sites/103/7-2_katsh.pdf
- Manevy I, On line dispute resolution: what future?, junio,2001, pág.24, <http://lthoumyre.chez.com/uni/mem/17/odr01.pdf>

- Mirèze P, ODR Redress System for Consumer Disputes Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR, *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2014, pág. 59, https://www.elevenjournals.com/tijdschrift/ijodr/2014/1/IJODR_2014_001_001_004
- Montesinos A, Arbitraje online, Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia, 2006.
- Morek R, Online arbitration: admissibility within the current framework, odr.info/cyberweek/Online%20Arbitration_Rafal%20Morek.doc
- Namen D, Problemáticas del arbitraje virtual y algunas reflexiones a la luz del estatuto arbitral internacional colombiano, *Revist@ e-Mercatoria*, vol. 14 n° 2, julio-diciembre, 2015, pp.33, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6098250>, último acceso 13/02/2018
- Palao G, El lugar del arbitraje y la “deslocalización” del arbitraje comercial internacional, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, Número 130, año 2011
- Schmitz A, “Drive Tru” Arbitration in the Digital Age: Empowering Consumer through Regulated ODR, *Legal Studies Research Papers*, Working Paper number 10-18, 2018, pág.200 <http://ssrn.com/abstract=1625923>
- Schultz T, Kaufmann-Kohler G, Langer D y Bonnet V, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*, Project of University of Geneva, 2001, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=899079.
- Welser I y De Berti G, Best practices in arbitration: a selection of established and future bestpractices, http://www.chsh.com/fileadmin/docs/publications/Welser/Beitrag_Welser_2010.pdf