

CONFLICTOS EN EL ENTORNO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Autores: Bibiana Luz Clara¹, Ana Haydee Di Iorio², Juan Martín Brun³

La resolución alternativa de conflictos.

La jurisdicción es la actividad a través de la cual se procura restablecer el orden jurídico vulnerado por conductas humanas contrarias a las que la norma postula. Su particular modo de expresarse es la sentencia, donde se concreta la función misma de azagar mediante la imposición de una conducta específica a las partes, para quienes – por hallarse sometidos a ella – reviste carácter obligatorio.

Pero la jurisdicción, no importa un ejercicio monopólico a través de los órganos del Estado; al ser una función establecida en el interés y protección de los particulares, éstos podrán, en el campo de los derechos que pueden disponer libremente, escoger un sistema privado, al que la propia ley otorga naturaleza jurisdiccional.

De la misma manera que las partes pueden transigir sus conflictos también pueden encomendarlos a la decisión de árbitros. Actualmente, en la opinión de los autores y con fundamento en expresas normas legales, existe consenso en considerar el arbitraje como institución de derecho procesal, respecto de la cual el Estado se encuentra interesado, no sólo en proteger, sino también en ejercer una función de control del procedimiento seguido y del laudo que en él se pronuncia.

La materia arbitral es, en la generalidad de los casos, producto del consentimiento de las partes que deciden desplazar la jurisdicción natural de los jueces hacia los árbitros. Por eso

¹ Abogada y Mediadora. Profesora e Investigadora de la Universidad FASTA, Presidente del Instituto de Derecho Informático del Colegio de Abogados de Mar del Plata. Miembro del Tribunal Arbitral del Colegio de Abogados de Mar del Plata, luzclarabb@infovia.com.ar

² Ingeniera en Informática, Instructor Informático en el Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires, Docente e Investigadora en Universidad FASTA, diana@ufasta.edu.ar

³ Abogado e Investigador en Universidad FASTA. juanbrum@ufasta.edu.ar

resulta lógico que también puedan pactar las normas por las que tramitará el proceso. Dichas normas tienen así como principio general el de la libre disponibilidad de las partes, salvo casos en que la voluntad individual deba ceder por razones de orden público.

El arbitraje solo procede respecto de derechos disponibles; es decir aquellos que se pueden transigir o renunciar (arts. 21, 1197, 844, 872 del Código Civil), pues en estos no está afectado el orden público; en tal caso es monopólica la intervención de los jueces estatales; como por ejemplo en materia laboral, en el Derecho de Familia o en el Derecho Penal.

Comercio electrónico y conflictos.

La existencia del conflicto es inherente al hombre y por tanto estos se producen también en el ámbito del Comercio electrónico, un ámbito donde la agilidad en los negocios lo es todo, donde la competencia es creciente y se necesitan las respuestas adecuadas y rápidas para cualquier tipo de situación que se plantee. Es por ello que acudir a los tribunales resulta un problema a la hora de tener que resolver un litigio.

Se necesita una respuesta “just in time” y solo los métodos ODR (On line dispute resolution) pueden brindarla adecuadamente dada su naturaleza convencional, privada y carente de formalismos innecesarios.

A su vez las partes cuentan con la posibilidad de conocer de antemano los costos de los procesos, los tiempos estimados, y contarán con árbitros especializados en la temática que les toca resolver.

Se han planteado distintos interrogantes en relación a las situaciones derivadas de la jurisdicción y legislación aplicable a los controversias que puedan sucederse, por lo cual el pactar la cláusula compromisoria en los contratos optando por el arbitraje y definiendo ya donde se llevara a cabo el mismo y bajo que Derecho aplicable supera muchos inconvenientes

Los métodos alternativos de resolver conflictos ADR (Alternative Dispute Resolution) no son nuevos, hace mucho tiempo que tanto el arbitraje como la mediación se han implementado y su desarrollo continúa día a día. A ellos han venido a sumarse, los métodos alternativos on line dado que todo el procedimiento se desarrolla en línea, con la finalidad de brindar a quienes participan del comercio electrónico una solución de las mismas características de las que utiliza para realizar todas sus otras transacciones

comerciales habituales.

El Arbitraje on line

El arbitraje on line se puede definir como el mecanismo voluntario para la resolución de conflictos que surgen entre las partes, vía electrónica a través de un proceso documentado, que tiene como finalidad la resolución de controversias a través de un tercero neutral , o por un sistema construido para resolver de forma automática los conflictos, el cual lo hará conforme a las propias reglas del prestador del servicio, sin que las partes deban estar presentes físicamente en el proceso.

El arbitraje electrónico o virtual, aquel que se celebra por vía electrónica o telemática, entendiéndose por tal, la que utiliza la unión de las telecomunicaciones y la informática, las partes deben igualmente manifestar de modo claro e inequívoco su voluntad de someter los litigios que pudieran surgir entre ellas con motivo de sus negocios jurídicos o de su interacción en la red, al arbitraje, dejándolo expresado por escrito, y sometiéndose a lo que el o los árbitros indiquen en su laudo.

Los beneficios del arbitraje son muchos, y desde largo tiempo se vienen destacando y todos ellos son aplicables al arbitraje on line o virtual y algunos todavía se potencian por el uso de este medio, veamos los principales:

La **privacidad** que permite a las partes mantener sobre sus cuestiones en conflicto, cosa que las empresas valoran sobre todo en el comercio internacional para no perjudicar su prestigio y reputación comercial.

La **rapidez** del procedimiento, cuya duración puede conocerse de antemano, conforme el reglamento que cada institución redacta para su tribunal arbitral.

La **inmediatez** en el trato con los árbitros a quienes pueden acceder directamente ambas partes juntas todas las veces que fueran necesarias, cosa que es difícil de lograr en el ámbito de la justicia ordinaria, por el volumen de casos que se manejan y las dilaciones en los tiempos de las fijaciones de audiencias.

Los **menores costos de justicia**, en cuanto a gastos y honorarios que se deberán abonar ya se conocen con anticipación, y dado que el tempo de tramitación es menor y más sencillo el procedimiento también disminuyen notablemente, así como las ansiedades e incertidumbres de las partes, quienes pueden conocer a fondo el procedimiento aplicable, su modalidad de llevarse a cabo y su duración

La **falta de formalidades** especiales y de la aplicación estricta de un procedimiento ritual como ocurre en la justicia ordinaria, dota de facilidad al proceso, donde a lo sumo rige el reglamento que se encuentra previsto si se trata de arbitraje institucional.

Guardar **la ética** en el desarrollo de las relaciones y del proceso es sumamente importante y para ello las instituciones redactan sus normas de éticas a las que deberán sujetarse.

El significativo incremento de los intercambios electrónicos de datos motivó que *la Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Mercantil Internacional (CNUDMI* dictara la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico, la cual está sustentada sobre los principios de equivalencia funcional entre el documento con soporte de papel y el documento electrónico, y entre la firma autógrafa y la firma electrónica; el principio de la neutralidad tecnológica, en virtud del cual la legislación sobre la materia no debe privilegiar el uso de ninguna tecnología en particular; y el principio de la actuación de buena fe en las relaciones que se establecen a través del empleo de los medios electrónicos

Uno de los pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento del comercio electrónico internacional lo constituye, precisamente, la existencia de un método de solución de litigios “online” en materia de consumo

Gracias al avance de las nuevas tecnologías los mecanismos Online Dispute Resolution (ODR en su acrónimo en inglés), también conocidos métodos de Resolución de Electrónica de Controversias (REC) y que plantean la resolución en línea de controversias mediante mediación y/o arbitraje, han tenido un desarrollo significativo en los últimos años.

La importancia de la Resolución de Disputas Online (ODR) para el comercio internacional ha sido reafirmada por la Comisión de las Naciones Unidas sobre la Ley de Comercio Internacional (UNCINTRAL), que ha creado un Grupo de Trabajo sobre Resolución de Disputas Online para redactar las normas procedimentales para las transacciones comerciales electrónicas transfronterizas. El Grupo de Trabajo se reúne dos veces al año en Viena y Nueva York.

La Unión Europea ha aprobado una Norma sobre ODR por la que todos los comerciantes con ventas online deberán incluir en sus páginas web un enlace a un sitio web de la UE que capacitará a sus clientes consumidores para elevar reclamaciones y remitirlas a un proveedor de ODR apropiado.

Las ventajas de estos sistemas frente a los mecanismos tradicionales de resolución de

conflictos se centran fundamentalmente en su fácil utilización y acceso, la eficiencia en la tramitación de los casos, la rapidez de las resoluciones y el ahorro de costes, como antes detallamos, al indicar sus beneficios.

El arbitraje on-line hace posible una comunicación instantánea entre los usuarios de un arbitraje (partes, árbitros e institución arbitral), eliminando los tiempos muertos de traslado y dotando así a los procedimientos de mayor agilidad y celeridad. Ello se consigue facilitando a esos usuarios del arbitraje un acceso a su procedimiento arbitral las 24 horas del día los siete días de la semana desde cualquier parte del mundo, ya sea para consultar el expediente o para cumplimentar algún trámite.

Los principios rectores en el arbitraje “online” generalmente aceptados han sido los siguientes:

a) Principio de la accesibilidad

La accesibilidad constituye uno de los enormes atractivos del arbitraje “online”, ya que las partes pueden estar ubicadas en distintos lugares del mundo, y mediante sólo hacer un clic en el teclado de su computador, pueden llevar adelante un procedimiento “online”.

b) Principio de la transparencia

Este principio consiste en que las partes deben tener acceso a información sencilla y clara, que recoja los datos de las personas que intervienen, así como el funcionamiento y la disponibilidad del procedimiento, como igualmente que las resoluciones finales dictadas deben ponerse a disposición de cualquier interesado y/o del público en general;

c) Principio de la independencia e imparcialidad

Este principio clásico tanto del arbitraje tradicional como en la solución de controversias “online”, se encuentra recogido profusamente en las reglas de arbitraje institucional, el cual se traduce en que el o los árbitros no puede tener ningún conflicto de intereses aparente o real con ninguna de las partes, por lo que su independencia e imparcialidad es esencial tanto al momento de conocer como de resolver el asunto sometido a su decisión.

La independencia debe igualmente ser exigible respecto a la institución arbitral, lo cual resulta, muchas veces difícil de cumplir, en la medida que las empresas que participan en los arbitrajes puedan estar ligadas al financiamiento de la institución proveedora de servicios de arbitraje “online”. *Con el objeto de solucionar lo anterior, en el ámbito europeo la Comisión Europea, con fondos públicos financia las actividades del sitio ODR denominado “ECODIR”;* o bien existe una segunda posibilidad, consistente en que fondos externos provenientes de recursos privados financien a los proveedores del servicio

de Internet, como por ejemplo, la empresa Ford en su sitio Ford Journey, lo cual se concibe a menudo como una especie de servicio post-venta, que permite incrementar la confianza del usuario en el comercio electrónico.

d) Principio de la eficacia

Una vez iniciado el arbitraje “online”, éste debe tramitarse en el plazo más breve posible que permita la naturaleza del conflicto, realizando el órgano responsable del procedimiento un control periódico de su evolución, de modo que en pocas semanas pueda existir una resolución arbitral;

e) Principio de la equidad y libertad

Las partes tienen el derecho a no aceptar o a abandonar el procedimiento en cualquier momento y recurrir, en su caso, al sistema judicial. Así, por ejemplo, tratándose de una contratación comercial electrónica el consumidor tiene el derecho a decidir si acepta la solución que se propone para resolver el litigio, para lo cual deberá ser informado en forma clara y en lenguaje comprensible, del contenido de la solución que se le presenta;

f) Principio de la legalidad

Tratándose de los conflictos transfronterizos de consumo, la decisión del órgano no puede tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en que está establecido el órgano, teniendo en cuenta que en caso de litigios internacionales habrá que estarse a las disposiciones imperativas de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual, según lo dispone el Convenio de Roma, en su artículo 5º sobre Ley Aplicable a las Obligaciones Contractuales; y

g) Principio de la representación

Las partes pueden acudir al procedimiento sin necesidad de nombrar un representante legal; sin embargo, el procedimiento no podrá privar a las partes de su derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del mismo.

Seguridad en el procedimiento:

Para brindar seguridad a los procedimientos arbitrales on line los documentos y actuaciones que se lleven adelante podrán ser firmados digitalmente, haciendo uso de esta herramienta informática que dota al documento electrónico así firmado de las características de la firma digital : autenticidad, autoria, integridad y no repudio,

permitiendo que estos viajen por la web en las mejores condiciones para mantener su resguardo, y haciendo saber mediante una alerta en caso de que el documento hubiera sido alterado en algún momento de su transmisión.

Este sistema se construye sobre la figura del certificador licenciado quien tiene a su cargo la verificación de la firma y el otorgamiento de las claves a los usuarios, conforme sus políticas de seguridad debidamente aprobadas y auditados según las leyes de cada estado.

La mediación electrónica

La mediación es el procedimiento por el cual un tercero neutral asiste a las partes que se encuentran en conflicto, para que sean ellas mismas quienes puedan encontrar una solución a su problema, generando diversas alternativas. Aquí el mediador no impone ninguna fórmula a las partes como en el caso de arbitro, sino que ayudara a que estas, encuentren y luego consideren las distintas alternativas posibles, para finalmente arribar a un acuerdo que sea sustentable y que contemple las necesidades e intereses de ambas.

Para ello el mediador profesional cuenta con técnicas y herramientas adecuadas para conducir a las partes a la necesaria reflexión y búsqueda de opciones que faciliten la comprensión de su situación y la de la otra parte, y para que el acuerdo se mantenga en el tiempo con el consiguiente nivel de compromiso mutuo.

El acuerdo al que arriben las partes deberá ser plasmado por escrito y podrá ser homologado judicialmente.

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, donde lo que se busca es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos, cosa que en general no ocurre con las decisiones dictadas en sentencias o laudos donde siempre alguna de las partes queda resentida con lo ordenado.

Cuando hablamos de medios electrónicos de mediación hacemos referencia a cualquier sistema informático que intervenga a lo largo del proceso de mediación. Parece necesario según esta definición entender bien el concepto de proceso. El proceso de mediación es todo aquello que ocurre desde que se solicita la mediación hasta que, en el caso más favorable, todas las partes cumplen con lo pactado en el acuerdo final.

Mucho se ha discutido respecto a que la posibilidad de una mediación presencial tradicional o de ADR es mas efectiva, pero dadas las condiciones de la tecnología de avanzada con las que contamos, que permiten nuestra presencia en tiempo real, mediante chat, video conferencia, y conferencia holográfica, esto ya no es tan así, dado que las partes y el mediador interviniente podrán observar perfectamente los movimientos, actitudes y dichos de cada una pudiendo sacar acabadas conclusiones sobre la conducta demostrada y las posibilidades de aportar una solución.

Además tenemos que destacar que los métodos ODR hacen posible que se solucionen disputadas entre personas que se encuentran muy lejos geográficamente, y que verían inviable un litigio ante tribunales de países lejanos por los altos costos, diferencias de idiomas, falta de conocimiento y de asesoramiento, imposibilidad de viajar, etc. que harían que gran parte de los conflictos quedaran sin resolver si no existiese la alternativa adecuada de solución que estos métodos virtuales hoy nos brindan.

La adopción de ODR y procesos de mediación electrónica, no solo no acarrear mayores costos económicos a los usuarios, más bien al contrario, sino que les permite ahorrar tiempo, que es una de las variables cruciales de los procesos de mediación. Pero también a los mediadores, y no solo tiempo, el recurso a estas plataformas online, contribuye a eliminar barreras lingüísticas, geográficas e incluso superar algunas discapacidades físicas. En definitiva, la globalización y el potencial acceso de muchos mediadores nacionales al escenario internacional, en última instancia.

El recurso a la mediación electrónica es una herramienta más al alcance de las partes y de los mediadores para auxiliarles en el objetivo de concluir un acuerdo que pueda resolver la situación previa de conflicto y establezca las bases para evitar conflictos futuros que traigan su origen en la misma causa.

Sitios Web de Resolución Electrónica de Conflictos

Se presenta a continuación los sitios más representativos que ofrecen resolución electrónica de conflictos. Un dato muy importante encontrado, es que la muchos de estos sitios de buen funcionamiento están destinados casi exclusivamente a la resolución de disputas de marcas y nombres de dominio.

National Arbitration Forum (NAF): El NAF <http://www.adrforum.com/>, provee tanto el arbitraje tradicional y presencial, como la posibilidad de acceder a participaciones online,

ya sea mediante email o cualquier otro medio de comunicación electrónica. Los procedimientos son los mismos tanto para la participación online como para la presencial.

Es el líder mundial en resolución de disputas, y cuenta con un plantel de más de 1600 ex jueces, abogados y mediadores experimentados. El NAF se adjudica ser el centro de resolución de disputas más ágil, económico y veloz, de las ofertas existentes. El NAF trabaja casos civiles en general.

En 1999 ICANN (Internet Corporate Assigned Name and Numbers), la Corporación de Internet para la asignación de Números y Nombres de Dominio, ha seleccionado a NAF como un proveedor para la resolución internacional de controversias de nombres de dominio. El otro proveedor seleccionado a sido WIPO – La Organización Mundial de Propiedad Intelectual. Desde ese momento el foro ha resuelto más de 20.000 casos.

La Corporación para la Asignación de Nombres y Números de Internet (ICANN), NeuStar, ICM Registry New.net son quienes patrocinan las políticas que rigen los conflictos de nombres de dominio. El foro simplemente administra el proceso de resolución de disputas en su nombre. La política apropiada para un nombre de dominio en disputa es determinada sobre todo por la extensión del nombre de dominio.

Cibertribunal Peruano:El Cibertribunal Peruano <http://www.cibertribunalperuano.org/> es una entidad reconocida por el Administrador de dominios delegados bajo el cc.TLD.PE en el Perú como Centro de Resolución de Disputas entre marcas registradas y nombres de dominio, conformada por reconocidos profesionales del Derecho con especialización en Nuevas Tecnologías, Derecho de la Competencia y Propiedad Intelectual.

Con la implementación de las nuevas políticas de registro de dominios bajo el ccTLD.PE vigentes a partir del 8 de diciembre de 2007, se establece la aplicación de una Política de Resolución de Controversias y su Reglamento como mecanismo efectivo para resolver conflictos surgidos entre un titular de nombre de dominio.pe y terceros con derechos legítimos.

Esta Política reemplaza a la política de oposiciones al registro de nombres de dominio.pe y se basa en la Política Uniforme de Resolución de Disputas (UDRP), aprobada por el ICANN el 26 de agosto de 1999 y su Reglamento aprobado por la ICANN el 24 de octubre de 1999, utilizados a nivel internacional para resolver conflictos en caso de nombres de dominio genéricos.

El Cibertribunal entiende en las controversias que surjan respecto al registro o uso de nombres de dominio y derechos de terceros, cuando concurren las siguientes

circunstancias:

1. El nombre de dominio sea idéntico o similar hasta el punto de crear confusión con respecto a:

- a) marcas registradas en el Perú, de manera previa al registro de dominio y sobre la que el reclamante tenga derechos; o
- b) Denominaciones o indicaciones de origen protegidas en el Perú; o
- c) Nombres de personas naturales o seudónimos reconocidos públicamente en el Perú; o
- d) Nombres de entidades oficiales del Gobierno Central, Regional o Local del Perú
- e) Nombres registrados en Registros Públicos del Perú de instituciones privadas; y

2. El solicitante de un nombre de dominio no tiene derechos o intereses legítimos respecto del nombre de dominio;

3. El nombre de dominio ha sido registrado o se utiliza de mala fe.

WIPO: El sitio <http://www.wipo.int>, es el sitio de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual o OMPI. Consta de una extensa sección que provee información acerca del organismo y de conceptos de propiedad intelectual entre los cuales se incluyen documentos acerca de patentes, marcas, diseños industriales, el funcionamiento de la OMPI, sus miembros, órganos decisorios, tratados, informes financieros, etc.

En el sitio se proveen una serie de servicios asociados a cuestiones de propiedad intelectual de índole muy diversa.

En especial, el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI constituye la instancia principal de solución de controversias en materia de Propiedad Intelectual al margen de los tribunales. El Centro ofrece procedimientos especializados de arbitraje, mediación y determinación de expertos para solucionar controversias comerciales internacionales entre particulares. Los procedimientos del Centro son una solución eficaz y más económica que los procedimientos judiciales para solucionar controversias y pueden tener lugar en cualquier país, en cualquier idioma y con arreglo a cualquier legislación. El Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI es reconocido internacionalmente como el principal proveedor de servicios de solución de controversias para demandas relacionadas con el registro y uso abusivos de nombres de dominio de Internet, actos conocidos corrientemente como “ciberocupación”. El procedimiento de solución de controversias, aplicable a todos los dominios internacionales y a un número cada vez mayor de dominios a nivel superior correspondientes a códigos de países, se lleva a cabo en forma electrónica

y concluye con resoluciones que se ejecutan en el plazo de dos meses.

Cybersettle: Cybersettle <http://www.cybersettle.com/> es una empresa iniciada en 1996, especializada en la resolución rápida y confidencial de conflictos en forma automática a través de una plataforma online patentada que usa double-blind bid. Este sitio dispone de un apartado “about” con información general de la empresa, su historia, misión, partners, patentes, etc.

Los servicios que se proveen en la plataforma son dos: Web Assisted Claim Settlement

El servicio de resolución alternativa de conflictos en sí mismo, realizado en forma automática y a través de internet con double-blind bid, y Telephone Facilitation Services,

Un servicio adicional que permite resolver conflictos comunicando las partes a través del teléfono en lugar de internet.

El procedimiento que se lleva a cabo para la resolución de conflictos en cybersettle es el de double-blind bid. Este se inicia cuando una de las partes invita a negociar a la otra. Al realizarse la invitación la parte invitada recibe una notificación con nombre de usuario y contraseña para acceder a la plataforma. Cuando una parte realiza una oferta, la otra percibe notificación de que existen ofertas pendientes, el sistema da tres oportunidades para resolver el conflicto a través de una contraoferta. Cada una es comparada con la oferta correspondiente del oponente y si la oferta es igual o mayor que la demanda, el conflicto queda resuelto en el punto medio entre las dos ofertas.

Este procedimiento solo funciona para conflictos entre dos partes. El procedimiento a través de la aplicación web está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. El procedimiento telefónico es llevado a cabo por personal entrenado y su disponibilidad es más limitada.

Cybersettle solo puede ser accedido por abogados y otros profesionales pertinentes. Para obtener un nombre de usuario y contraseña o información de precios y tarifas es necesario contactar al Centro de Asistencia a Clientes.

Lo interesante de Cybersettle es que se ofrece como una plataforma tecnológica basada en cloud computing, que permite transacciones de grandes volúmenes, y operan como soluciones de gran rendimiento tanto para conflictos derivados de orden comerciales, de salud y gobierno.

Magistrado Virtual: El Magistrado Virtual fue un proyecto piloto para resolver disputas acontecidas en el mundo virtual que actualmente no se encuentra en línea. Es interesante su estudio dado que los creadores publicaron los motivos que hicieron difícil su

funcionamiento.

VMag ofrecía arbitraje para resolver conflictos online de forma rápida. El proyecto fue iniciado en Marzo de 1996 por el NCAIR (Centro Nacional de Investigación en Automatización de la Información) de Estados Unidos, y el CLI (Instituto de Legislación del Ciberespacio), en conjunto con la AAA (Asociación Americana de Arbitros). Este programa comenzó a funcionar con un financiamiento de 75.000 U\$S.

La AAA se encargaba de recibir los casos, verificaba si correspondía resolverlo mediante este programa y lo asignaba a los arbitros virtuales.

Toda la operación se realizaba en línea, a partir de una sitio web que se encontraba disponible en **vmag.law.vill.edu**, correos electrónicos entre las partes y foros.

Actualmente el sitio no se encuentra en línea. Lo más complejo, según indicaron quienes participaron del proyecto, fue el establecimiento de las reglas de trabajo y estilo.

En el sitio se podía contar con: la lista de FAQ (Preguntas Frecuentes) sobre los sitios que propone resolver, forma de manejarse, reglas, etc. , direcciones de los magistrados, documentos para los magistrados, es decir, procedimientos para toma de decisiones y resolución de casos, entrenamiento requerido y formatos sugeridos para los documentos finales.

Con respecto al funcionamiento, era necesario que los magistrados entendieran respecto a las leyes y sistemas del ciberespacio, aunque no se solicitaba que fueran abogados, dado que no se aplica ninguna ley en particular.

Las características centrales de este proyecto fueron, en primer lugar, intentar brindar una solución a la velocidad de la red, una decisión que demore meses o años deja de tener sentido o valor.

Por otro lado, la naturaleza de las decisiones está muy acotada, y tiene poco alcance, puede no ser aceptado. Sumado a la independencia de las legislaciones existentes, que tanto fortalece a estos sistemas como les genera un inconveniente.

Los creadores de Vmag creyeron que se ganarían la confianza de los ISP – Proveedores de Internet - quienes eventualmente podrían incluir clausulas de adhesión a Vmag en sus contratos. También pensaron que sus decisiones podrían ser tomadas como referencia, y de alguna manera irían creando una especie de common law del ciberespacio.

Sin embargo, la comunidad de la red decidió que el proyecto no resolvía las necesidades de la sociedad del momento. No tuvo el éxito esperado y no prosperó. Tal vez sus objetivos fueron demasiado ambiciosos.

Algunas lecciones aprendidas del proyecto Virtual Magistrate:

- Para lograr éxito, los proveedores de ODR deben desarrollar mecanismos para promocionar sus servicios en sitios de contratación online-
- El usuario de un servicio de ODR debe notar el “valor agregado” de la contratación del servicio, algo que no podría obtener por su propio medio.
- El Proveedor de ODR debe educar y conducir a los usuarios, acerca de las ventajas y beneficios de decidir este tipo de resolución de disputas.
- Ambas partes deben estar de acuerdo y coincidir en utilizar este servicio. Tanto los gobiernos, como los grupos industriales y los proveedores de ODR deben desarrollar mecanismos que favorezcan estas decisiones-.

Conclusión:

Mucho se ha avanzado en materia de resolución de conflictos en los últimos tiempos tratando de brindar una solución adecuada a los litigios en el ámbito electrónico, y otorgándole a estos sistemas alternativos mayor trascendencia de la que en todo su desarrollo desde su lejano surgimiento hubiera obtenido. La necesidad de dar pronta respuesta lo ha hecho así. Pero es mucho mas lo que se debe seguir trabajando para crear nuevos centros de resolución de conflictos y hacerlos de excelencia a través de sus especialistas y de dotarlos de los mecanismos mas adecuados que la tecnología tan cambiante nos permite hoy, para permitir mayores facilidades a los litigantes y eficacia en las decisiones.

Referencias:

- Alan Redfern "Law and Practice of International Commercial Arbitration", Bath Press, UK, 2005 , 4th edicion.
- <http://www.umass.edu/dispute/ncair/gellman.htm> accedido el 18 de Mayo de 2013
- [Norman Solovay, Cynthia Reed. 2003. Law Journal Press. The Internet and Dispute Resolutions – Untangling the web. http://books.google.com.ar/books](#)
- <http://www.adrforum.com/> NAF “National Arbitration Forum”, accedido el 19 de Mayo de 2013
- <http://www.cybersettle.com/> Cybersettle, accedido el 6 de Junio de 2013
- <http://www.wipo.int/portal/index.html.en> Organización Mundial de Propiedad

Intelectual, accedido el 11 de Junio de 2013

- <http://www.cibertribunalperuano.org/> Cibertribunal Peruano, accedido el 11 de Junio de 2013

- <http://www.mediationinternational.eu/index.php/es/adr-a-mediation/138-resolucion-de-disputas-online?showall=&start=1>

- <http://www.elderechodeinternet.cl/blog/actualizaciones/el-ciberarbitraje-o-arbitraje-on-line/>

- http://www.lawyerpress.com/news/2013_05/1005_13_008.html