

DOCTRINA

## Tribunales civiles en línea: Una propuesta para introducirlos sin afectar el derecho a acceder a la justicia de quienes no están conectados a internet

*Civil online courts: A proposal to introduce them without affecting the right to access to justice of those that do not have access to the internet*

José Alberto Allende Pérez de Arce 

*Allende Bascuñán y Cía., Chile*

**RESUMEN** Una de las principales aprensiones que ha generado la implementación de tribunales civiles en línea es la situación en la que quedan frente a ellos las personas que no tienen acceso a internet. En este trabajo proponemos una fórmula para introducir dicho mecanismo de solución de controversias sin afectar el derecho a la tutela judicial efectiva de aquellas personas que no tienen acceso a la web. En buenas cuentas, lo que pretendemos es encontrar el equilibrio entre esta política, que ya ha demostrado su valor en términos de ahorrar tiempo y costos de litigación, y la obligación del Estado de garantizar a todos sus habitantes el derecho a acceder a los tribunales de justicia.

**PALABRAS CLAVE** Tribunales en línea, acceso a la justicia, procedimiento civil.

**ABSTRACT** One of the main concerns associated to the implementation of online civil courts is the situation of the people that do not have access to the internet. In that sense, we propose a formula to introduce such courts without affecting the right to access to justice of those that do not have access to the web. The idea is to find the adequate balance between this policy, that has already proven its value in saving litigation time and costs, and the State's duty to secure the right to access the courts of justice to all its citizens.

**KEYWORDS** Online courts, access to justice, civil procedure.

## Introducción

Desde hace tiempo existe consenso respecto de la incapacidad de los tribunales civiles para hacerse cargo de forma adecuada de las disputas que son puestas bajo su conocimiento (Zuckerman, 1999). Normalmente un conflicto civil tarda un largo tiempo en ser resuelto y exige invertir cuantiosos recursos tanto a las partes como al sistema en general. Ello implica que en la práctica la justicia civil está reservada solo para aquéllos que tienen el tiempo y el dinero para soportar la tramitación del proceso en toda su extensión (Genn, 1997: 166).

Debido a lo anterior, en las últimas décadas distintas jurisdicciones han hecho importantes esfuerzos para modernizar sus sistemas de justicia civil y hacerlos más accesibles para todos (Genn, 1997: 155). En este sentido, un primer paso consistió en reformar las leyes procesales, luego de décadas e incluso siglos de existencia, introduciendo los denominados mecanismos alternativos de solución de controversias.<sup>1</sup> El siguiente paso fue incorporar el uso de distintas tecnologías al proceso, como la presentación de documentos por internet (*e-filing*), el uso de videoconferencias para la práctica de ciertas audiencias o la digitalización de los expedientes (Bailey, Burkell y Reynolds, 2013: 194-195). El último paso que se ha dado, o que mejor dicho se está dando, es la introducción de tribunales en línea —radicados en internet— para el conocimiento y resolución de las disputas civiles de menor cuantía. Actualmente existen jurisdicciones en las que dichos tribunales ya están funcionando y otras en las que se está estudiando su viabilidad y eventual implementación.

Si bien todavía es un fenómeno nuevo, existen poderosos argumentos que demuestran que la pronta implementación de estos tribunales en línea se ha convertido en una necesidad. La incapacidad de la justicia civil para resolver las disputas en un tiempo y a un costo razonables; el aumento del número de personas que concurren a los tribunales sin la asesoría y representación de abogados, con los costos que ello implica; y el crecimiento que ha experimentado el comercio en línea (*e-commerce*), sumado al número de conflictos asociados a dicha forma de consumo, son algunas de las razones que reflejan la necesidad del cambio. Para efectos de este trabajo, un tribunal en línea es aquella plataforma radicada en internet en la que se someten a conocimiento y decisión de un juez las disputas de menor cuantía. Es un único tribunal —una plataforma— para conocer de todos los asuntos que se promuevan en su territorio jurisdiccional. El procedimiento es flexible y fácil de utilizar, totalmente digital, al punto de que no requiere la intervención de abogados, ni la existencia de un edificio físico —al menos para la atención de público—. El enfoque principal de este tribunal es la búsqueda de una solución amistosa entre las partes, por medio de negociaciones mantenidas vía web, y solo en caso de fallar éstas interviene el juez y resuelve la disputa.

---

1. Tal como ocurrió en Inglaterra, Gales, Francia y Alemania, entre otras jurisdicciones.

Dicho lo anterior, es importante tener presente que la medida en comento no será fácil de implementar, principalmente debido a las aprensiones que este tipo de tribunales genera en la gente, dentro de las cuales destaca la situación en la que quedarían aquellas personas que no tienen acceso a internet, y cuyo derecho a acceder a la justicia podría verse vulnerado. Si alguien no tiene acceso a internet, ciertamente tampoco tendrá acceso a un tribunal radicado en la web.

En vista de lo anterior, resulta necesario buscar un equilibrio entre la necesidad de incorporar los tribunales en línea con el resguardo del derecho a acceder a los tribunales de justicia de todos los ciudadanos. Con este propósito, en este trabajo proponemos que la creación de estos nuevos tribunales sea de forma gradual, en dos etapas separadas. Una primera etapa en la que los tribunales tradicionales y en línea coexistan como dos mecanismos paralelos y alternativos para resolver las disputas civiles de menor cuantía, con lo que quedaría a criterio de las partes definir a cuál de ellos someterlas. Una segunda etapa, en tanto, consistirá en la remoción de los tribunales tradicionales del conocimiento y decisión de las disputas civiles de menor cuantía, con lo que quedaría dicha jurisdicción radicada exclusivamente en los tribunales en línea.

Creemos que de esa forma se lograría conciliar ambos intereses, para obtener el provecho que este moderno sistema de administración de justicia ofrece sin afectar el derecho fundamental a acceder a la justicia de aquellos ciudadanos que carecen de una conexión a internet.

## **La crisis en los sistemas de justicia civil: Cómo llegamos a esto y qué estamos haciendo para superarlo**

La principal razón detrás de la crisis

Desde hace tiempo que se repite la idea de que la justicia civil está en crisis.<sup>2</sup> Dentro de las causas que se señalan para explicarla se encuentra el sostenido aumento en el número de casos que son llevados ante los tribunales de justicia; el abuso de las reglas procesales por parte de los litigantes (Zuckerman, 2015; párrafo 15.6); y las complejidades propias de los procedimientos civiles (Bailey, Burkell y Reynolds, 2013: 185).

Si bien coincidimos en que estos factores han contribuido a la crisis, creemos que hay uno más importante, que de una u otra forma engloba al resto. Nos referimos

---

2. Como lo señalan García y Leturia (2006: 346), «en materia de justicia civil, la dificultad de acceso, la demora y congestión de los procedimientos, y la poca utilización de los llamados mecanismos alternativos de resolución de conflictos, son factores que influyen negativamente en la forma como se están resolviendo los conflictos de las personas. Esta situación, además, deteriora la vigencia y efectividad del sistema legal en general, dificultando las transacciones, encareciendo el acceso al bien justicia (lo que lo convierte en un «bien» más escaso) y contribuyendo innecesariamente a aumentar el malestar en la sociedad». En el derecho comparado encontramos una posición similar en Zuckerman (1999).

a la aversión de muchas jurisdicciones a llevar a cabo reformas estructurales en sus procedimientos civiles para modernizarlos y adecuarlos a los tiempos.<sup>3</sup> Dentro de los ejemplos que se pueden dar, destaca el caso de Inglaterra y Gales, cuyas reglas procesales se mantuvieron prácticamente intocadas desde 1873, cuando se introdujeron las «Supreme Court rules», hasta las reformas de Woolf y Jackson, de 1995 y 2009, respectivamente (Sorabji, 2014: 13-14). Otro ejemplo es el de Estados Unidos, donde las «Federal Rules of Civil Procedure» fueron introducidas en 1938, y aunque han sido objeto de reformas, se mantienen vigentes hasta hoy. En Francia, el Código de Procedimiento Civil se mantuvo vigente por más de 170 años, desde su introducción en 1806 hasta que fue reemplazado el año 1976. Finalmente, en Chile el Código de Procedimiento Civil lleva más de 150 años de existencia, y todavía contiene una serie de formalismos y ritos que pueden ser rastreados siglos atrás hasta su creación en el Imperio español (Tavolari, 1992).<sup>4</sup>

Esta animadversión a los cambios ha producido que los procedimientos se encuentren hoy desactualizados y sean incapaces de hacerse cargo de las necesidades de la gente. Es evidente que un procedimiento basado en el papel y en el contacto físico entre las partes y el tribunal no será eficiente en términos de tiempo y costos. Asimismo, el hecho de que la notificación de las resoluciones judiciales deba hacerse personalmente o por cédula, o en el mejor de los casos a través de la oficina de correos, implica un gasto enorme de recursos que puede ser evitado por medio de tecnologías que hoy son accesibles para la mayor parte de la población.<sup>5</sup> Estos y otros ejemplos dejan en evidencia la desactualización de los procedimientos y el impacto que ello tiene en los costos y tiempos de tramitación.<sup>6</sup>

Relacionado con lo anterior, se encuentra el hecho de que durante mucho tiempo los procedimientos civiles mantuvieron como único objetivo la resolución de los conflictos por medio de una sentencia judicial. Nunca existió, ni en los textos legales ni en la práctica profesional, otra alternativa para resolver un conflicto que no fuera la sentencia del juez. Todos los esfuerzos, tanto de las partes como del tribunal, estaban orientados en ese sentido, sin considerar la posibilidad de que dicha disputa terminara de forma anticipada por medio de un mecanismo alternativo de solución de controversias (Genn, 2013: 401). Esto claramente impactó la labor de administración de justicia, puesto que muchos casos que pudieron haber terminado en una etapa

---

3. Una perspectiva histórica sobre este punto en Dyson y Ibbetson (2013).

4. Las complejidades del proceso civil chileno ha sido objeto de importantes críticas por parte de sus usuarios. En ese sentido, véase el estudio de Riego y Lillo (2015: 14).

5. Por ejemplo, el artículo 442 del Código del Trabajo faculta la notificación por medios electrónicos. Lo mismo que el artículo 23 de la ley que regula el procedimiento de familia (Ley 19.968). Sin embargo, en ambos casos la primera notificación debe hacerse de forma personal.

6. Tan largos son los procesos civiles en Chile, que incluso se ha señalado que ello constituye en la práctica una verdadera denegación de justicia (Domínguez, 2007: 595-596).

temprana del juicio, o cuyo ingreso a los tribunales pudo haberse evitado, terminaron recorriendo el camino completo, desde la demanda hasta la sentencia, lo cual consumía cuantiosos recursos tanto de las partes como del tribunal (Roberts, 1993: 461). Si los procedimientos hubieran considerado otras alternativas de solución de controversias, los tribunales podrían haberse concentrado únicamente en aquellas causas que no tenían posibilidades de arreglarse, lo que habría aumentado la velocidad y calidad de las decisiones judiciales (García y Leturia, 2006: 364).

Finalmente, y también relacionado con lo anterior, está el hecho de que los procedimientos civiles diseñados en el pasado lo fueron para hacerse cargo de un número de disputas considerablemente menor a aquél que hoy deben asumir, lo que implica que los tribunales civiles no están preparados para abarcar toda la demanda que existe de sus servicios. Por ejemplo, en Inglaterra y Gales, el número de casos civiles interpuestos ante los County Court<sup>7</sup> aumentó de 328.188 en el año 2012 a 508.711 en 2017.<sup>8</sup> En Estados Unidos, solo en el año 2017 el número de casos civiles presentados ante las District Courts<sup>9</sup> aumentó en 6% en comparación con el año anterior.<sup>10</sup> En Chile el número de causas civiles ingresadas pasó de 1.431.201 en 2007<sup>11</sup> a 2.220.401 en 2016,<sup>12</sup> casi el doble. Es probable que un sistema diseñado e implementado para manejar un determinado número de causas no funcione de la misma forma si ese número se duplica.

## Reformas legales adoptadas en el mundo para hacer frente a la crisis

En las últimas décadas, distintas jurisdicciones se han embarcado en procesos de reforma a sus procedimientos civiles para modernizarlos y hacerlos más accesibles a todas las personas. En Francia, por ejemplo, se introdujo un nuevo código de procedimiento civil el año 1976, con el objeto de crear un sistema de justicia civil más eficiente. En Alemania, una nueva regulación procesal civil entró en vigor el año 2002, cuya aspiración era reducir el número de procedimientos civiles para aumen-

---

7. Que en general son los tribunales con competencia para conocer de los asuntos civiles ordinarios en dicho país.

8. «Civil Justice Statistics Quarterly, England and Wales, January to March 2017 (provisional) and Royal Courts of Justice 2016», Ministerio de Justicia de Inglaterra, 1 de junio de 2017, disponible en <http://bit.ly/2XLHrT5>.

9. Que en general son los tribunales con competencia para conocer de los asuntos civiles ordinarios en dicho país.

10. «Federal Judicial Caseload Statistics 2017», United States Courts, disponible en <http://bit.ly/31vps5D>.

11. «Justicia: Informe anual», Instituto Nacional de Estadísticas, 2007. Disponible en [https://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/justicia/justicia2007.pdf?sfvrsn=f44a43d2\\_6](https://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/justicia/justicia2007.pdf?sfvrsn=f44a43d2_6).

12. «Justicia: Informe anual», Instituto Nacional de Estadísticas, 2016. Disponible en [https://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/justicia/informe-anual-de-justicia-2016.pdf?sfvrsn=753351d2\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/sociales/justicia/informe-anual-de-justicia-2016.pdf?sfvrsn=753351d2_4).

tar su eficiencia y transparencia (Ruhl, 2011: 261). En Inglaterra y Gales se llevaron a cabo dos importantes reformas en los últimos veinte años, también con el propósito de reducir las complejidades del proceso civil y los costos de litigación (Genn, 2013). Es interesante destacar que un factor común a todas las reformas anteriores fue el énfasis que dieron a la conciliación y a otros mecanismos alternativos de solución de controversias (Roberts y Palmer, 2005: 283).<sup>13</sup>

A pesar de estos esfuerzos, la gran mayoría de los procesos civiles todavía son considerados incapaces de administrar justicia de forma eficiente y a un costo razonable y, por lo tanto, de satisfacer adecuadamente las necesidades de las disputas judiciales. Hoy muchos procesos continúan siendo lentos y caros, lo que ha llevado a que un porcentaje relevante de personas y disputas no esté llegando a los tribunales de justicia (Aylwin y Simmons, 2017: i), o que, aun llegando, no sean capaces de mantenerse ahí hasta que el conflicto termine por sentencia judicial (Browne-Wilkinson, 1999: 182).

Dado que el fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de disputas no ha sido suficiente para superar el problema, hay jurisdicciones que han decidido seguir avanzando en el proceso de modernización por medio de la introducción de tecnologías en la tramitación de las causas, según pasamos a explicar.

### Incorporación de tecnologías en la resolución de disputas civiles

La penetración que han tenido las tecnologías en nuestras vidas es evidente y un claro ejemplo de ello lo encontramos en el ámbito de las profesiones y oficios. Atendida la capacidad de las tecnologías para hacer los procesos más rápidos, económicos y simples, ellas han comenzado a impactar la forma en que los servicios son requeridos y prestados (Susskind y Susskind, 2015: 112). Médicos, contadores, arquitectos y muchas otras profesiones han mejorado sus prácticas a partir de las ventajas y oportunidades que la revolución tecnológica les ofrece. Con los abogados la situación se repite. Hoy en día la mayoría de ellos usa el correo electrónico como medio de comunicación; muchos tienen acceso a bases jurisprudenciales en línea; y, emplean software especial para registrar las horas que trabajan. Firmas de abogados más sofisticadas han incorporado la inteligencia artificial para automatizar sus procedimientos y otros mecanismos de análisis de datos y modelos de predicción para mejorar los servicios que prestan (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017: 51).

---

13. En ese sentido, la regla 16.a.5, «Federal rules of civil procedure», busca promover el acuerdo entre las partes en el marco del proceso. Las reglas 24.1 y 24.2 de los principios Ali/Unidroit del proceso civil transnacional también incluyen secciones cuyo propósito es impulsar a las partes a conciliar. Lo mismo el artículo 262 del Código de Procedimiento Civil de Chile; la regla 24.1 del Código de Ontario, y el artículo 9 del Código de Quebec.

En ese contexto comenzó a tomar fuerza la idea de introducir las tecnologías en la solución de conflictos civiles (Rabinovich-Einy y Katsh, 2014: 6). Un claro ejemplo de ello es lo que ocurrió en Chile el año 2016, cuando entró en vigencia la Ley de Tramitación Electrónica (Ley 20.886), que entre muchas otras cosas implementó la digitalización de todos los expedientes, a fin de que pudieran ser consultados de forma remota;<sup>14</sup> esto permitió la presentación de escritos y pruebas por la web —lo que a nivel comparado se conoce como *e-filing*—<sup>15</sup> e incorporó la posibilidad de utilizar el correo electrónico como mecanismo de notificación de resoluciones judiciales —aunque en la práctica esto no se utiliza, o al menos no de forma significativa—. <sup>16</sup> Lo que no incorporó esta nueva ley fue la posibilidad de usar videoconferencias para la interrogación de testigos que se encuentran fuera del territorio jurisdiccional del tribunal, que sí ha ocurrido en otros países, lo que permite evitar los costos y el tiempo asociados a dichas diligencias (Pappas, 2008: 15).

Si bien todo lo anterior ha reportado importantes beneficios a los sistemas procesales civiles, en los últimos años ha tomado fuerza una idea aún más innovadora, que consiste en la creación de tribunales en línea para que conozcan de las causas civiles de menor cuantía (Rabinovich-Einy y Katsh, 2014: 23). Tal como hemos señalado hasta ahora, no es lo mismo tener procedimientos civiles digitalizados que un tribunal en línea. Son cosas distintas.

## **La creación de sistemas en línea para la resolución de disputas de menor cuantía**

### Evolución histórica de la solución de conflictos por internet

El origen de la solución de conflictos civiles en internet lo encontramos en el desarrollo del comercio electrónico (Raymond y Schackeford, 2014: 501). El explosivo aumento experimentado por la contratación vía web llevó a que el número de disputas asociadas a dichas operaciones también creciera. Por ello, las principales plataformas de *e-commerce*, como eBay o Amazon, descubrieron que la única forma de mantener sus negocios funcionando era implementando mecanismos adecuados para manejar esas disputas (Brett y otros, 2007: 85). Dado que estos conflictos normalmente involucran montos bajos de dinero y a partes ubicadas en distintos lugares del planeta, concluyeron que la única alternativa viable para manejarlos era por medio de in-

---

14. Lo mismo ocurrió años antes en el mundo anglosajón (Cabral y Clarke, 2012: 278).

15. La ley de tramitación electrónica también incorporó este sistema en materia civil. Otro ejemplo son las Federal Rules of Civil Procedure, que fueron modificadas en diciembre de 2006, para incorporar las *e-discovery rules*, y luego, con el mismo propósito, en diciembre de 2015.

16. Un análisis sobre esto en Pappas (2008: 13-16). Según señalamos, en Chile también se ha incorporado esta figura en ciertos procedimientos, como en materia laboral y de familia.

ternet, en plataformas especialmente diseñadas para ello (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017: 31).

Luego de varios años de operación, los resultados alcanzados por estos mecanismos en el comercio electrónico han sido notables. Las disputas son resueltas en pocos días y no representan grandes costos ni para las partes ni para los sistemas (Hörnle, 2009: 88), los que han llegado a resolver millones de conflictos al año (Raymond y Schackeford, 2014: 491). Ni las fronteras políticas o geográficas, ni las zonas horarias, ni el idioma han sido un impedimento para el correcto funcionamiento de estas plataformas (Hough, 2012: 261-262).

Por ello, académicos y autoridades comenzaron a considerar la posibilidad de aprovechar las ventajas de este fenómeno para corregir las debilidades de la justicia civil, lo que finalmente llevó a que distintas jurisdicciones incorporasen mecanismos oficiales de resolución de conflictos en línea.

Uno de los primeros países en avanzar en ese sentido fue Austria. En 1999, entró en operaciones el «Internet Ombudsmann» o «defensor del pueblo», un procedimiento en línea diseñado para conocer de las disputas de menor cuantía surgidas en el comercio electrónico.<sup>17</sup> Dicho proceso está compuesto por dos etapas. La primera consiste en una mediación guiada por un *ombudsman*, en la que las partes intentan llegar a un arreglo. Si esa etapa falla, se inicia una segunda etapa de recomendación, en la cual el *ombudsman* recomienda a las partes la que en su opinión es la mejor forma de poner término al conflicto. Si bien este procedimiento no es obligatorio para los consumidores (Hörnle, 2009: 77), el año 2017 un total de 3.219 reclamos fueron ingresados en esta plataforma, que involucraron una cifra total de €1.091.485.<sup>18</sup>

Columbia Británica, en Canadá, es otra jurisdicción que ha incorporado mecanismos en línea para la solución de ciertos conflictos civiles. Desde junio del año 2017, toda disputa civil que involucre una suma de \$5.000 dólares canadienses o menos debe ser decidida en línea por el Civil Resolution Tribunal.<sup>19</sup> Este tribunal está disponible para ser utilizado los siete días de la semana, las 24 horas del día, y su procedimiento se divide en tres etapas: una de negociación, en que las partes intercambian ofertas y contraofertas con el propósito de arreglar el conflicto; una de facilitación, en la que un oficial del tribunal, debidamente capacitado, asesora a las partes en el proceso de negociación; y finalmente una de adjudicación, que tiene lugar cuando las dos anteriores fallan y consiste en que el conflicto es resuelto por el tribunal con la dictación de una sentencia.<sup>20</sup> A diferencia del austríaco, este modelo sí es obligatorio

---

17. «Über uns», Internet Ombudsmann, disponible en <http://bit.ly/31tqqPL>.

18. «Internet Ombudsmann und watchlist internet: Jahresbericht 2017», Internet Ombudsman, disponible en <http://bit.ly/2Ki2SrF>.

19. Civil Resolutions Tribunal, disponible en <https://civilresolutionbc.ca/>.

20. «CRT Claims», Small Claims BC, marzo de 2019, disponible en <http://bit.ly/31vtKd4>.



para todas las disputas dentro del límite económico —salvo excepciones establecidas en la ley—, sin que las partes puedan optar por un tribunal tradicional.

En Inglaterra y Gales, por su parte, se están destinando importantes recursos para estudiar y diseñar la implementación de un tribunal en línea que resuelva las disputas civiles de menor cuantía. En ese sentido, en febrero del año 2015 se emitió un informe oficial<sup>21</sup> en el que se recomendó la creación de un tribunal para la decisión de las disputas de hasta £25,000.<sup>22</sup> Ese mismo año se encomendó al juez Michael Briggs que se abocara a estudiar la implementación del referido tribunal. Su trabajo se vio reflejado en dos informes, uno provisorio presentado en diciembre de 2015,<sup>23</sup> y otro definitivo presentado en julio de 2016.<sup>24</sup> En ambos se concluyó que era necesario implementar un tribunal de esas características para superar las deficiencias de la justicia civil. A diferencia de los dos casos anteriores, en este modelo aún no existe acuerdo respecto de si debe ser obligatorio u optativo.

Finalmente, nos referimos al modelo de solución de disputas en línea que hoy opera en Chile, en el contexto del derecho del consumo. Tiempo atrás, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) implementó dos plataformas vinculadas entre sí, una llamada «Portal del consumidor» y la otra «Portal del proveedor», cuya finalidad es la gestión prejudicial de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores.<sup>25</sup> Cualquier consumidor que desee efectuar un reclamo debe ingresarlo en el «Portal del consumidor», y de él se dará traslado al proveedor, el cual a través del respectivo portal deberá dar respuesta al reclamo dentro de un plazo, aceptándolo total o parcialmente, rechazándolo o señalando que no procede. En este procedimiento, el Sernac oficiará de mediador en caso de ser necesario, y si fallan las negociaciones, y de estimarlo pertinente, asesorará al consumidor para que lleve el conflicto a la justicia.<sup>26</sup> Esta instancia es voluntaria para los consumidores, y lo que ahí se resuelva no es vinculante para las partes del proceso. No nos referiremos en detalle a la tramitación digital del proceso civil que existe en Chile desde el año 2016, puesto que, si bien es un ejemplo de implementación de tecnologías en la resolución de disputas civiles, no lo es de un tribunal en línea. En Chile, el procedimiento civil, por mucho que tenga un componente digital importante, sigue y seguirá tramitándose ante un tribunal físico, así como sucede en materia laboral y de familia.

Los anteriores son algunos de los casos de sistemas en línea que han sido imple-

---

21. «Online dispute resolution for low value civil claims», Civil Justice Council, febrero de 2015, disponible en <http://bit.ly/2ZrKfVS>.

22. «Online dispute resolution», p. 6.

23. El informe está disponible en <http://bit.ly/2IH6ksv>.

24. Disponible en <http://bit.ly/2WLvQXH>.

25. «Portal del consumidor», Servicio Nacional del Consumidor, disponible en <http://bit.ly/31AA8Qr>.

26. «Guía de uso: Portal del proveedor», Servicio Nacional del Consumidor, noviembre de 2018, disponible en <http://bit.ly/2ZpS9Pq>.

mentados en el último tiempo, para la resolución de conflictos de menor cuantía. Todos ellos buscan hacer los procedimientos más eficientes y económicos, y por lo tanto más accesibles para todos.

### Argumentos que hacen necesaria la implementación de tribunales en línea para la solución de las disputas civiles de menor cuantía

Como se explicó, el gran problema que afecta a los procedimientos civiles es que son ineptos para administrar justicia de forma eficiente y eficaz. Por lo tanto, el hecho de que las tecnologías en general, y los tribunales en línea en particular, ya hayan demostrado sus cualidades para hacer los procedimientos más fáciles, rápidos y económicos, demuestra la necesidad de implementar esta nueva forma de administrar justicia (Rabinovich-Einy y Katsh, 2014: 26).

Una primera razón para su aplicación dice relación con la rebaja de los costos asociados al proceso que se produciría con la limitación en la intervención de abogados en los pleitos cuyos honorarios han sido apuntados como uno de los principales gastos en los que deben incurrir las partes para perseguir justicia (Riego y Lillo, 2015: 14). En este sentido, todos los procedimientos en línea que ya han sido implementados han tenido como objetivo simplificar su funcionamiento a un punto tal que no requieran la intervención o asesoría de abogados, de modo que puedan ser fácilmente utilizados por las partes por sí mismas. Otras rebajas de costos que reportaría la implementación de un tribunal en línea se producirían en materia de notificaciones (las que se harían por medio de correo electrónico u otra alternativa digital); de rendición de pruebas (pruebas testimoniales que no requieren la comparecencia personal de los testigos); y de presentación de prueba documental (carga de documentos por medio de la plataforma web), entre otros.

La segunda razón por la que resulta necesario crear un tribunal en línea es el crecimiento exponencial que ha tenido el comercio electrónico en los últimos años. Las estadísticas demuestran que a nivel mundial, en los últimos cuatro años, las ventas por internet se duplicaron, avanzando desde los US\$ 1,3 billones en 2014 a los US\$ 2,8 billones en 2018.<sup>27</sup> En Chile, por ejemplo, el Cyberday<sup>28</sup> del año 2018 tuvo un aumento en las ventas del 48 % en comparación con las del año 2017, pasando de US\$ 180 millones a US\$ 210 millones.<sup>29</sup> Este aumento en el comercio digital ha llevado a que

---

27. «Retail e-commerce sales worldwide from 2014 to 2021 (in billion U.S. dollars)», Statista, disponible en <http://bit.ly/2RgQR6y>.

28. Es el evento de comercio electrónico más importante del país. Lo organiza año a año la Cámara de Comercio de Santiago en <http://www.cyberday.cl/>, y en él las empresas asociadas ofrecen distintas ofertas a los consumidores para el caso de que compren por internet.

29. «Compras en el Cyberday alcanzaron cifra récord de US\$210 millones», *Emol.cl*, 1 de junio de 2018, disponible en <http://bit.ly/2Rldoil>.

exista también un aumento en el número de disputas que surgen en ese contexto. Las características de las mismas dejan en evidencia la inaptitud de los tribunales tradicionales para hacerse cargo de ellas. Si un consumidor italiano compra en diez dólares un par de anteojos a un vendedor chino y los anteojos se pierden en el camino, es impensable que éste lleve el conflicto a un tribunal para obtener el cumplimiento forzado del contrato o el pago de una indemnización. De la misma forma, si un usuario de Airbnb se encuentra con que el lugar que arrendó no estaba todo lo limpio que le habían asegurado, los tribunales tradicionales no parecen un camino razonable para reclamar su dinero de vuelta. Dado que la mayoría de las operaciones económicas que tienen lugar en internet involucran bajas cantidades de dinero y contratantes de distintas partes del mundo, parece razonable incorporar un mecanismo de solución de controversias acorde a esas circunstancias.

Si bien es cierto que las plataformas de comercio electrónico más grandes, como Ebay, Amazon, o MercadoLibre ponen a disposición de sus clientes sus propios mecanismos de solución de controversias,<sup>30</sup> es igualmente cierto que un porcentaje significativo de las transacciones electrónicas no tienen lugar en esas plataformas,<sup>31</sup> sino que en otras de menor envergadura que no cuentan con mecanismos similares, lo que demuestra la necesidad de incorporar mecanismos «oficiales» que se hagan cargo de las disputas que se promuevan en ellas.

Una tercera y última razón es la protección del derecho a la tutela judicial efectiva de aquellas personas cuyas disputas no están llegando al conocimiento de los tribunales (Etherton, 2018: 11-12). Debido a los costos asociados a los procedimientos civiles y al tiempo que generalmente toma su tramitación, mucha gente decide no llevar sus conflictos a la justicia, por considerar que no merece la pena el esfuerzo. Y ello a la larga constituye una forma de denegación de justicia (Zuckerman, 2015: párrafo 3.23). Creemos que si hay casos en los que no se está haciendo justicia y existen mecanismos para hacerlo, es deber del Estado proveer ese servicio. Y qué mejor forma para hacerlo que a través de un tribunal en línea, que ya ha probado su capacidad de tramitar de forma rápida y económica grandes cantidades de disputas.

---

30. En general, los mecanismos de solución de controversias de los grandes operadores de comercio electrónico consisten en plataformas en las que compradores y vendedores interactúan, luego de que se ha producido un conflicto, para intentar solucionarlo de forma amistosa. Usualmente, frente a un problema en la compra, el vendedor propondrá al comprador alternativas, como la devolución del dinero, el cambio del producto, la entrega de *gift cards* o cupones, entre otras. Si esas tratativas entre las partes fallan, el operador ofrecerá a las partes intervenir como mediador, o bien, resolver él mismo el conflicto, por ejemplo, asumiendo la devolución del precio pagado.

31. Por ejemplo, en 2017 Amazon y Ebay concentraron el 50,3 % del comercio electrónico de Estados Unidos. Ello significa que en dicho país existe 49,7 % del comercio en línea que se ejecuta fuera de esos dos proveedores mayores. Rani Molla, «Amazon could be responsible for nearly half of U.S. e-commerce sales in 2017», Recode, *Vox*, 24 de octubre de 2017, disponible en <http://bit.ly/2RkBNVC>.

Las razones anteriores demuestran la necesidad que existe de implementar tribunales y procedimientos en línea para la resolución de disputas de menor cuantía.

### Aprensiones de cara a la reforma en análisis: El problema de las personas que no tienen acceso a internet

Sin perjuicio de la necesidad de incorporar los tribunales en línea, dicha propuesta no ha estado exenta de críticas. El tema de la seguridad es uno de los principales recelos (Pappas, 2008: 16), ya que si el ejército de Estados Unidos, el sistema de salud de Inglaterra o incluso la CIA han sido hackeadas y parte de su información robada y divulgada, es de esperar que los tribunales en línea también queden expuestos a dichos ciberataques. Ello es problemático por al menos dos razones. Primero, porque una vulneración del sistema de seguridad del tribunal en línea puede implicar que éste deje de funcionar y por lo tanto que el Estado esté impedido de administrar justicia mientras persista el problema. Esto es algo que difícilmente ocurriría en un tribunal físico, puesto que por mucho que se vulnere la seguridad de uno de ellos, es prácticamente imposible que todos los tribunales se vean afectados al mismo tiempo. Segundo, los vacíos de seguridad ponen en riesgo los datos e información personal que será recolectada y almacenada por los tribunales, la que podría ser robada de la web y utilizada para fines distintos de aquellos para los cuales fue recolectada (Rabinovich-Einy y Katsh, 2014: 28).

Otra preocupación se refiere a los costos que comprometería la implementación del tribunal,<sup>32</sup> tanto para ponerlo en marcha como para mantenerlo operativo con el transcurso del tiempo —es bien sabido que los programas de internet, los sitios web y las aplicaciones necesitan actualizarse constantemente y ello exige dinero—.

No obstante los recelos anteriores, creemos que el principal problema que se opone a la política en estudio es el gran número de personas que aún a esta fecha no tiene acceso a internet. Existen personas que por razones geográficas —áreas remotas a las que el internet no llega (Hough, 2012: 261-262)—, culturales —gente de cierta condición o edad que nunca ha usado internet y no pretende usarlo— y económicas —hogares pobres cuyas prioridades distan bastante de conseguir acceso a la web— hoy no están conectadas a la red—,<sup>33</sup> lo que resulta grave, pues aquellos que no tienen acceso a internet tampoco tendrán acceso a los tribunales en línea, lo que implica que en caso de ser implementados dichos tribunales, se estará vulnerando su derecho a acceder a la justicia.

---

32. Roger Smith, «Digital delivery of legal services to people on low incomes», The Legal Education Foundation, febrero de 2019, p. 5, disponible en <http://bit.ly/2Rjtxos>.

33. Jordi Xuclá, «Access to justice and the Internet: Potential and challenges», Committee on Legal Affairs and Human Rights, Consejo de Europa, pp. 11-12, disponible en <http://bit.ly/2Rlgint>.

En países desarrollados como Estados Unidos, Australia o Inglaterra, la principal razón por la que la gente no usa internet es la edad. Las estadísticas demuestran que en Estados Unidos el 13 % de las personas mayores de 50 años no usa internet, porcentaje que alcanza el 34 % en los adultos de más de 65 años.<sup>34</sup> En Australia la situación es similar: el 19 % de las personas entre los 55 y los 64 años no usa internet,<sup>35</sup> y la cifra aumenta al 55 % en el caso de las personas mayores de 65 años.<sup>36</sup> En el Reino Unido, en tanto, hay 8,4 % de adultos que nunca han usado la web.<sup>37</sup> La situación es más grave en los países subdesarrollados o en vías de desarrollo. Por ejemplo, en Colombia y en Perú más del 70 % de la población rural no tiene acceso a internet; en México, 24,6 millones de personas no está en línea; y en Brasil, la cifra alcanza los 79,1 millones.<sup>38</sup> En África la situación es mucho peor.<sup>39</sup>

Con esos números, la implementación de un tribunal en línea parece utópica. No es justo ni razonable crear una corte que no podrá ser utilizada por un porcentaje tan alto de la población. Incluso sería ilegal hacerlo, dado que en la mayoría de las jurisdicciones en el mundo el acceso a los tribunales de justicia es un derecho fundamental.<sup>40</sup>

Por lo tanto, el dilema está en compatibilizar la necesidad de implementar los tribunales en línea con el derecho a acceder a la justicia de todas las personas y en particular de aquéllos que no tienen acceso a internet. No puede ser que una política pública diseñada para aumentar el acceso a la justicia termine limitándolo o incluso eliminándolo para una parte de la población.

---

34. «Internet/Broadband fact sheet», Pew Research Center, 12 de junio de 2019, disponible en <https://pewrsr.ch/2RjSi4f>.

35. Scott Ewing, «Australia's digital divide is narrowing, but getting deeper», *The Conversation*, 24 de febrero de 2016, disponible en <http://bit.ly/2RisJ3r>.

36. «Household use of information technology, Australia, 2016-17», Australian Bureau of Statistics, 28 de marzo de 2018, disponible en <http://bit.ly/2RjoMv6>.

37. «Internet users, UK: 2018», Office for National Statistics, 31 de mayo de 2018, disponible en <http://bit.ly/2RfZePy>.

38. «Perú: 73% de la población rural carece de conexión a Internet», *El Comercio*, 24 de febrero de 2016, disponible en <http://bit.ly/2RnheYC>.

39. Matt Reynolds, «Facebook and Google's race to connect the world is heating up», *Wired*, 26 de julio de 2018, disponible en <http://bit.ly/2RggcgK>.

40. Por ejemplo, en Chile este derecho fundamental lo reconoce el artículo 19 numeral 3 de la Constitución; en Estados Unidos está consagrado en la Quinta, Sexta, Séptima y Décimo Cuarta Enmiendas; los artículos 10 y 11 de la Declaración Universal de Derechos Humanos también lo reconocen; igual que el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el artículo 6 de la Convención Europea para los Derechos Humanos.

## La implementación gradual del tribunal en línea

La forma en la que sugerimos que sean introducidos los tribunales en línea, a fin de resguardar el derecho fundamental de acceder a la justicia de aquéllos que no tienen conexión a internet, parte de la base de que, en la práctica, y principalmente por razones de costo, resulta inviable introducir estos tribunales y mantenerlos operando de forma conjunta con los tribunales tradicionales. Teniendo esto en mente, se propone una implementación gradual del tribunal en línea, con dos etapas distintas. Una primera, en la que ambos tribunales coexistan y compartan jurisdicción respecto de las causas de menor cuantía, con lo cual quedaría a criterio de las partes elegir entre uno y otro. Luego se dará paso a la segunda etapa, en la que el tribunal tradicional deberá ser removido del conocimiento y resolución de esas causas, con lo que quedaría dicha labor radicada únicamente en el tribunal en línea.

### Necesidad de remover a los tribunales tradicionales de la resolución de las causas de baja cuantía

Una interrogante interesante en este tema es qué hacer con los tribunales tradicionales una vez que se hayan implementado los tribunales en línea. Existen sectores que promueven la idea de mantener ambos tribunales funcionando de forma simultánea y que sean las partes las que decidan a cuál de ellos someter su resolución (Etherton, 2018: 20). Otros autores defienden la postura contraria y señalan que la única forma viable de hacer el cambio en estudio es removiendo de forma definitiva a los tribunales tradicionales del conocimiento y resolución de las causas de menor cuantía (Briggs, 2016: 8-9). Esta controversia está hoy abierta, lo que se refleja en las distintas posturas adoptadas en las jurisdicciones que ya han implementado estos mecanismos.

A favor de la coexistencia de ambos sistemas se ha argumentado que ésta es la única forma de evitar despojar de su derecho a acceder a los tribunales a quienes no están conectados a internet (Hough, 2012: 264). Sólo así se puede asegurar que toda persona que lo desee podrá entrar al sistema de justicia y obtener un pronunciamiento judicial sobre el conflicto que lo afecta. Un ciudadano podrá tener o no internet, pero siempre tendrá la posibilidad de presentarse personalmente ante un tribunal de justicia. A simple vista este argumento parece razonable, ya que no solo evita hacerse cargo del importante porcentaje de gente que no tiene acceso a la web, sino que, además, permite que existan dos tribunales para conocer de las mismas causas, lo que redundará en una reducción en sus cargas de trabajo y, por lo tanto, en una mejora en la forma en que administran justicia.

Sin embargo, profundizando en el tema queda en evidencia que mantener vivos ambos sistemas resulta inconveniente. En primer lugar, no existen suficientes recursos para financiar y mantener operativos dos sistemas judiciales paralelos. En la últi-

ma década, en distintas partes del mundo los sistemas procesales civiles han sufrido importantes reducciones de presupuesto,<sup>41</sup> lo que refleja que al menos este ítem de la administración de justicia no es una prioridad para los gobiernos. Teniendo eso en mente, parece poco probable que una determinada jurisdicción decida financiar dos sistemas civiles para conocer de las causas de menor cuantía. Si con sólo un sistema operando ya existen problemas de presupuesto, la introducción de otro paralelo hará que el problema sea peor. Parece más sensato tener un único sistema financiado funcionando bien, que dos sistemas desfinanciados funcionando mal. Y si bien podría afirmarse que en Chile hoy ya hay dos sistemas coexistiendo, papel y tramitación electrónica, ello es efectivo en materia civil, pero como hemos señalado en este trabajo, el procedimiento civil sigue y seguirá siendo tramitado ante un tribunal físico. Lo que aquí se propone es la creación de un nuevo tribunal, pero netamente digital.

Sumado a lo anterior, y rebatiendo también la coexistencia de ambos sistemas, la misma ya ha dejado en evidencia diversos problemas en nuestro procedimiento civil actual, en el que efectivamente coexisten los dos sistemas. Por ejemplo, es frecuente que en las audiencias que se tramitan en los tribunales civiles, igual se exija a las partes entregar una copia impresa de sus presentaciones al tribunal. Lo mismo ocurre con las resoluciones que dicta el tribunal. O cuando el actuario que está tomando la audiencia desea ir a preguntarle algo al juez. Las impresoras de los juzgados civiles no han dejado de funcionar, y eso es algo que claramente se evitaría con una justicia cien por ciento digital. Las contiendas de menor cuantía simplemente no necesitarían papel. Otro ejemplo ocurre con la primera comparecencia de las partes en el juicio. Los abogados litigantes hemos podido sufrir en carne propia la descoordinación que existe en los juzgados civiles en la materia. Dado que, en materia civil, en la práctica cada tribunal funciona administrativamente como su juez lo estima conveniente, puede pasar, y pasa, que así como a un tribunal le basta con pedir el poder con firma electrónica avanzada, el tribunal vecino puede exigir la comparecencia personal de la parte que está otorgando el poder. La mezcla de sistemas, por regulada que esté, nunca funcionará a la perfección, como sí lo hará un tribunal netamente en línea para la resolución de las causas de menor cuantía.

En segundo lugar, mantener los dos tribunales coexistiendo inevitablemente producirá conflictos de jurisdicción entre ellos, lo que aumentará el tiempo y los costos asociados a la litigación. Es probable que, frente a la elección del tribunal por la parte demandante, la primera estrategia del demandado será cuestionar la jurisdicción del tribunal escogido, generando con ello un incidente que absorberá importantes recursos a las partes y al tribunal sólo para dilucidar ese aspecto. Parece más fácil

---

41. En 2016 se anunció el cierre de 86 tribunales en Inglaterra y Gales por razones financieras. «Closures of courts and tribunals in England and Wales announced», *BBC News*, 11 de febrero de 2016, disponible en <https://bbc.in/2RjpEQo>.

—y económico—, tener una regla de jurisdicción clara e inamovible, y que no le esté permitido a las partes ningún tipo de autonomía para alterarla.

Sin embargo, estar en contra de la coexistencia permanente de ambos tribunales no significa que ellos nunca puedan convivir. Por el contrario, somos de la opinión de que ambos modelos deben operar conjuntamente por un tiempo determinado. Como se anticipó, proponemos un proceso de implementación que contenga dos etapas: una primera, en que ambos tribunales coexistan; y una segunda, en que los tribunales tradicionales sean excluidos de la competencia para conocer de las causas civiles de menor cuantía, labor que deberá ser asumida exclusivamente por el tribunal en línea.

### Primera etapa

En la primera etapa del proceso de implementación, ambos tribunales civiles compartirán la jurisdicción y competencia para resolver las disputas civiles de menor cuantía. El objetivo de esta etapa será ganar tiempo, tanto para proteger los derechos de quienes actualmente no tienen acceso a internet, como para testear el nuevo modelo hasta que sea apto para operar de forma adecuada. Tal como señala Briggs, «sería del todo insatisfactorio y posiblemente ilegal, hacer que las cortes en línea sean obligatorias mientras no se haya diseñado, probado e implementado completamente una estructura de asistencia para aquéllos que la requieran».<sup>42</sup>

Según se explicó, las principales barreras que existen en el uso de internet son geográficas y culturales, y es un hecho notorio que ambas se han ido debilitando con el paso de los años. Por ejemplo, las estadísticas demuestran que en relación al factor etario, en Australia el 55 % de las personas sobre los 65 años de edad no usa internet.<sup>43</sup> Sin embargo ese porcentaje disminuye drásticamente en generaciones más jóvenes: en la población entre 55 y 64 años el porcentaje baja al 19 %; en el segmento entre 45 y 54 años la cifra sigue bajando hasta el 12,8 %; y llega hasta el 4,8 % en aquellas personas entre los 35 y 44 años de edad.<sup>44</sup> Dado que la gente inevitablemente envejece, es razonable asumir que en el futuro tendremos el mismo 94,2% de usuarios de internet que actualmente están en sus treintas usando la web cuando tengan 60 o 70 años. Con ello la barrera etaria en el uso del internet queda virtualmente eliminada con el transcurso del tiempo.

Respecto de las barreras geográficas la situación es similar, puesto que cada día aumentan no sólo los lugares del mundo a los que alcanza la red, sino que también la

---

42. Michael Briggs, «Civil Courts structure review: Interim report», Judiciary of England and Wales, diciembre de 2015, disponible en <http://bit.ly/2IH6ksv>.

43. «Internet/Broadband».

44. «Australia's digital divide».



calidad y potencia con que la misma puede ser aprovechada en sectores más remotos, gracias a los importantes esfuerzos de empresas,<sup>45</sup> gobiernos<sup>46</sup> y organizaciones no gubernamentales.<sup>47</sup> Un ejemplo de lo anterior es la situación en la isla de Tasmania, el estado más pobre y remoto de Australia,<sup>48</sup> donde el porcentaje de hogares que están conectados a internet avanzó desde 56,4 % en el período 2007-2008, al 81,7% en el período 2014-2015.<sup>49</sup>

El hecho de que las barreras de acceso a internet estén desapareciendo con el paso del tiempo demuestra la necesidad de practicar una transición gradual desde los tribunales civiles tradicionales a los tribunales en línea. Es claro que en la mayoría de los países —tal vez con algunas excepciones, como Columbia Británica— la implementación inmediata de los tribunales en línea es imposible, al menos si es que la idea de hacer el cambio es aumentar, y no reducir, el acceso a la justicia.

Finalmente, hacemos presente que esta primera etapa también es útil para probar y validar el tribunal en línea antes de que se convierta en la única alternativa disponible para resolver las disputas civiles de menor cuantía. Ello permitirá detectar las debilidades del sistema y, asimismo, adaptarlo a las necesidades y capacidades de sus futuros usuarios. Como toda reforma estructural, es difícil visualizar de manera anticipada las potenciales fallas o defectos del mecanismo que se pretende implementar. La mejor forma de prevenirlas y corregirlas es mediante un periodo de marcha blanca que no afecte el funcionamiento total de los tribunales de justicia.

## Segunda etapa

Culminada la primera etapa, se deberá dar paso a la segunda, lo que implicará eliminar la competencia de los tribunales tradicionales para conocer de las causas civiles de menor cuantía. Atendidas las diferencias culturales, sociales y políticas de los distintos países o jurisdicciones, no creemos posible determinar de forma anticipada el momento en el que cada una de ellas deba poner término a la primera etapa y avanzar a la segunda. La decisión de dar ese paso dependerá de las circunstancias de cada jurisdicción y de los progresos obtenidos por ellas en la primera etapa.

---

45. «Facebook and Google's race».

46. En Inglaterra y Gales, por ejemplo, la eventual implementación de un tribunal en línea incluye también la introducción de un programa de asistencia y capacitación para los usuarios que no están familiarizados con las plataformas web. Roger Smith, «ODR and assisted digital support: At last some research», *Law, Technology and Access to Justice*, 2 de julio de 2018, disponible en <http://bit.ly/2RjTYe3>.

47. «Providing internet in remote areas», International Finance Corporation, disponible en <http://bit.ly/2RiH7bJ>.

48. Rhiannon Shine, «Tasmania not dealing with increasing poverty rates, welfare sector says», *ABC News*, 16 de octubre de 2016, disponible en <https://ab.co/2Rg101C>.

49. «Australia's digital divide».

Sin embargo, existen ciertos hitos cuyo cumplimiento podría impulsar el avance de una a otra etapa. En ese sentido, un primer elemento a considerar es la penetración real de internet en la población, puesto que avanzar a la segunda etapa sólo será oportuno en la medida en que el porcentaje de gente que no está conectada haya disminuido de forma considerable desde que se inició el proceso de implementación. Otra señal a considerar será la capacidad de la gente para manejarse correctamente en la web y utilizar la plataforma en la que funcionará el tribunal. Según se explicó, no solo es necesario tener la mayor cantidad de gente posible conectada a internet, sino, además, que esa gente sepa cómo usarlo.<sup>50</sup> Finalmente, creemos que el cambio sólo deberá adoptarse una vez que exista certeza de que el tribunal en línea funciona perfectamente, sin problemas técnicos o de seguridad.

### **Consecuencias que se prevén antes, durante y después la implementación de los tribunales civiles en línea de menor cuantía**

En esta sección anticiparemos los probables efectos que producirá la creación de los tribunales en línea, tanto a lo largo del proceso, como una vez concluida su implementación.

Antes y durante la implementación es probable que surjan voces que se opongan a ella. Sin embargo, la existencia de oposición en ningún caso debiera detener el proceso. Es bien sabido que toda reforma estructural en la sociedad encontrará algún tipo de oposición por parte de ciertos sectores. Siempre existirá gente más adversa que otra a los cambios, y muchos de ellos nunca aceptarán un cambio social significativo sin antes marcar su punto de vista (Harasic, 2006: 387). Así sucedió en Chile con la reforma al procedimiento penal; con la reforma al procedimiento de familia; y con la reforma al procedimiento laboral. Sin embargo, todas ellas finalmente vieron la luz y hoy es difícil dudar de la necesidad y utilidad de las mismas.

Una vez que los cambios hayan sido introducidos y el tribunal en línea esté operando, se verán reflejados los beneficios descritos previamente. En ese sentido, los nuevos tribunales aumentarán el acceso a la justicia, principalmente a través de la reducción o eliminación de los principales obstáculos que tradicionalmente han existido. El tiempo y los costos asociados a la litigación civil disminuirán considerablemente. Las barreras geográficas desaparecerán, puesto que la administración de justicia será tan accesible como lo sea la red, al punto que todo quien tenga acceso a internet tendrá acceso también a los tribunales en comento. Asimismo, las estructuras y formalidades que hoy existen serán reemplazadas por procesos en línea, más

---

50. Con ese objetivo, los gobiernos deberán estar constantemente monitoreando el impacto que tengan las medidas de difusión y capacitación que adopten, para asegurarse de que las mismas produzcan los frutos esperados, y para determinar el momento en el que resulta adecuado dar lugar a la etapa siguiente.

simples, flexibles y fáciles de usar. Finalmente, los tribunales tradicionales verán reducida su carga de trabajo luego de que las causas de menor cuantía sean trasladadas a la web, lo que les permitirá concentrar sus esfuerzos y recursos en las causas más complejas de las que seguirán conociendo.

Finalmente, creemos que una vez terminada la implementación de los tribunales en línea, seguirá existiendo gente sin acceso a internet. En efecto, sin perjuicio de los esfuerzos que se desplieguen en la primera etapa del proceso de transición, siempre existirán situaciones insuperables que impidan que el cien por ciento de la población esté conectado a la red. Siempre existirán individuos que se rehusarán a usar internet o lugares remotos a los que la red actualmente no llega y posiblemente no lo hará en el futuro —al menos no en el corto o mediano plazo—. Sin embargo, esta situación tampoco debe detener el cambio. Si bien es lamentable que un porcentaje de la población no tenga acceso a los tribunales en línea, creemos que ese porcentaje será considerablemente menor al de aquellas personas que por una u otra razón hoy no tiene acceso a la justicia civil tradicional, lo que confirma que el cambio que proponemos no solo es oportuno, sino que también necesario.

## **Conclusión**

Tal como se explicó, desde hace varias décadas que los procedimientos civiles se encuentran obsoletos, por ser incapaces de resolver de forma eficiente y eficaz los conflictos. Para hacer frente a lo anterior, ciertas jurisdicciones han adoptado medidas en ese sentido, como la implementación de reformas legales para hacer los procedimientos más eficientes y accesibles, la introducción y fomento de mecanismos alternativos de resolución de controversias, y últimamente, la adopción de tecnologías capaces de disminuir los costos y las complejidades del proceso. No obstante, hay jurisdicciones que han ido un paso más lejos y a partir de las exitosas experiencias en el sector privado, decidieron trasladar el conocimiento y resolución de las disputas civiles de menor cuantía a un tribunal radicado en internet.

Pero la situación anterior ha dejado en evidencia que hoy existe un importante número de personas que no tienen acceso a internet y que, como consecuencia, quedarán al margen de la justicia en caso de que se instauren tribunales en línea. Por lo tanto, resulta necesario que el cambio propuesto en este trabajo se ejecute en consideración a dichas personas, para lo cual proponemos una implementación gradual de los tribunales en línea, con una primera etapa en la que ambos sistemas convivan, que luego dé paso a una segunda etapa que remueva definitivamente el conocimiento y resolución de las causas civiles de menor cuantía de los tribunales tradicionales de justicia, competencia que será asumida de forma exclusiva por los tribunales en línea. Solo así podrá compatibilizarse la necesidad de incorporar los tribunales en línea con el derecho de acceder a la justicia de aquellos que actualmente no están conectados a la web.

## Referencias


- AYLWIN, Nicole y Martha Simmons (2017). «Innovation and access to justice: Addressing the challenge of a diverse justice ecosystem». *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 34 (1): i-vi. DOI: [10.22329/wyaj.v34i1.4995](https://doi.org/10.22329/wyaj.v34i1.4995).
- BAILEY, Jane, Jacquelyn Burkell y Graham Reynolds (2013). «Access to justice for all: Towards an «expansive vision» of justice and technology». *The Windsor Yearbook of Access to Justice*, 31 (2): 181-207. DOI: [10.22329/wyaj.v31i2.4419](https://doi.org/10.22329/wyaj.v31i2.4419).
- BRETT, Jeanne, Mara Olekalns, Ray Friedman, Nathan Goates, Cameron Anderson y Cara Cherry Lisco (2007). «Sticks and stones: Language, face, and online dispute resolution». *Academy of Management Journal*, 50 (1): 85-99. DOI: [10.5465/AMJ.2007.24161853](https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24161853).
- BRIGGS, Michael (2016). «On the cusp of a civil revolution». The Annual Harbour Lecture. Disponible en <http://bit.ly/2Rjm8Wl>.
- BROWNE-WILKINSON, Nicolas (1999). «The UK access to justice report: A sheep in Woolf's clothing». *Western Australian Law Review*, 28 (1): 181-191. Disponible en <http://bit.ly/2KlTza1>.
- HOUGH, Bonnie (2012). «Let's not make it worse: Issues to consider in adopting new technology». *Harvard Journal of Law & Technology*, 26 (1): 256-257. Disponible en <http://bit.ly/2KlTza1>.
- CABRAL, James y Thomas Clarke (2012). «Access to justice integration with emerging court technologies: Using technology to enhance access to justice». *Harvard Journal of Law & Technology*, 26 (1): 241-324. Disponible en <http://bit.ly/2RjYuJc>.
- DOMÍNGUEZ, Juan Pablo (2007) «Reflexiones en torno a la propuesta de reforma al procedimiento civil chileno: 3. Principios procesales relativos al procedimiento». *Revista Chilena de Derecho*, 34 (3): 595-598. DOI: [10.4067/S0718-34372007000300015](https://doi.org/10.4067/S0718-34372007000300015).
- DYSON, Matthew y David Ibbetson (editores) (2013). *Law and legal process: Substantive law and procedure in English legal history*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9781139629140](https://doi.org/10.1017/CBO9781139629140).
- ETHERTON, Terence (2018) «Civil justice after Jackson». Conkerton Memorial Lecture. Disponible en <http://bit.ly/2XLleTT>.
- GARCÍA, José Francisco y Francisco Javier Leturia (2006). «Justicia civil: Diagnóstico, evidencia empírica y lineamientos para una reforma». *Revista Chilena de Derecho*, 33 (2): 345-384. DOI: [10.4067/S0718-34372006000200008](https://doi.org/10.4067/S0718-34372006000200008).
- GENN, Hazel (1997). «Understanding Civil Justice». *Current Legal Problems*, 50 (1): 155-187. DOI: [10.1093/clp/50.1.155](https://doi.org/10.1093/clp/50.1.155).
- . (2013). «WHAT IS CIVIL JUSTICE FOR? REFORM, ADR, and access to justice». *Yale Journal of Law & the Humanities*, 24 (1): 397-417. Disponible en <http://bit.ly/2RgOpgn>.

- HARASIC, Davor (2006). «Justicia civil: Transformación necesaria y urgente». En José Pedro Silva, Juan Francisco García y Francisco Javier Leturia (editores), *Justicia civil y comercial: Una reforma pendiente*. Santiago: Fundación Libertad y Desarrollo.
- HÖRNLE, Julia (2009). *Cross-border internet dispute resolution*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9780511576102](https://doi.org/10.1017/CBO9780511576102).
- HOUGH, Bonnie (2012). «Let's not make it worse: Issues to consider in adopting new technology». *Harvard Journal of Law & Technology*, 26 (1): 256-257.
- KATSH, Ethan y Orna Rabinovich-Einy (2017). *Online dispute resolution and access to justice*. Oxford: Oxford University Press.
- PAPPAS, Brian (2008). «Online court: Online dispute resolution and the future of small claims». *UCLA Journal of Law & Technology*, 12 (2): 1-25. Disponible en <http://bit.ly/2RgOhNO>.
- RABINOVICH-EINY, Orna y Ethan Katsh (2014). «Digital justice: Reshaping boundaries in an online dispute resolution environment». *International Journal of Online Dispute Resolution*, 1: 5-36. DOI: [10.5553/IJODR/2014001001002](https://doi.org/10.5553/IJODR/2014001001002).
- RAYMOND, Anjanette y Scott Schackeford (2014). «Technology, ethics, and access to justice: Should an algorithm be deciding your case?». *Michigan Journal of International Law*, 35 (3): 485-524. DOI: [10.2139/ssrn.2309052](https://doi.org/10.2139/ssrn.2309052).
- RIEGO, Cristián y Ricardo Lillo (2015). «¿Qué se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile? Aportes para la reforma». *Revista Chilena de Derecho Privado*, 25. DOI: [10.4067/S0718-80722015000200001](https://doi.org/10.4067/S0718-80722015000200001).
- ROBERTS, Simon (1993). «Alternative dispute resolution and Civil Justice: An unresolved relationship». *Modern Law Review*, 56 (3): 452-470. DOI: [10.1111/j.1468-2230.1993.tb02683.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-2230.1993.tb02683.x).
- ROBERTS, Simon y Michael Palmer (2005). *Dispute processes: ADR and the primary forms of decision-making*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9780511805295](https://doi.org/10.1017/CBO9780511805295).
- RUHL, Giesela (2011). «Preparing Germany for the twenty-first century». En Russel Miller y Peer Zumbansen (editores), *Comparative Law as transnational law: A decade of the German Law Journal*. Oxford: Oxford University Press. DOI: [10.1093/acprof:oso/9780199795208.003.0035](https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199795208.003.0035).
- SORABJI, John (2014). *English Civil Justice after the Woolf and Jackson reforms: A critical analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: [10.1017/CBO9781107280113](https://doi.org/10.1017/CBO9781107280113).
- SUSSKIND, Richard y Daniel Susskind (2015). *The future of professions: How technology will transform the work of human experts*. Oxford: Oxford University Press.
- TAVOLARI, Raúl (1992). «El proceso civil chileno: Una lectura desde el debido proceso y la eficacia de la jurisdicción de cara a la reforma». *Revista Derecho y Humanidades*, 2: 147-172. DOI: [10.5354/0719-2517.2012.25815](https://doi.org/10.5354/0719-2517.2012.25815).

ZUCKERMAN, Adrian (editor) (1999). *Civil justice in crisis: Comparative perspectives of civil procedure*. Oxford: Oxford University Press. DOI: [10.1093/acprof:oso/9780198298335.001.0001](https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198298335.001.0001).

—. (2015). *Zuckerman on Civil Procedure: Principles of Practice*. 3.<sup>a</sup> ed. Londres: Sweet & Maxwell.

### **Sobre el autor**

José Alberto Allende Pérez de Arce es abogado. Licenciado en Derecho por la Universidad de Los Andes, Chile. Magíster en Derecho (LL.M) por University College de Londres, Reino Unido. Se desempeña como abogado asociado en Allende Bascuñán y Cía, Chile. Su correo electrónico es [jaallende@abcia.cl](mailto:jaallende@abcia.cl).  <https://orcid.org/0000-0002-7268-3811>.

La *Revista de Chilena de Derecho y Tecnología* es una publicación académica semestral del Centro de Estudios en Derecho Informático de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, que tiene por objeto difundir en la comunidad jurídica los elementos necesarios para analizar y comprender los alcances y efectos que el desarrollo tecnológico y cultural han producido en la sociedad, especialmente su impacto en la ciencia jurídica.

### EDITOR GENERAL

Daniel Álvarez Valenzuela  
([dalvarez@derecho.uchile.cl](mailto:dalvarez@derecho.uchile.cl))

### SITIO WEB

[rchdt.uchile.cl](http://rchdt.uchile.cl)

### CORREO ELECTRÓNICO

[rchdt@derecho.uchile.cl](mailto:rchdt@derecho.uchile.cl)

### LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial  
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo  
estuvieron a cargo de Tipografía  
([www.tipografica.cl](http://www.tipografica.cl)).