

38

Creando impacto social en el acceso a la justicia arbitral on line.

Asistencia jurídica a titulares de nombres de dominio .CL

Margarita Valdés C¹ y Luis Arancibia M.²

RESUMEN

El presente artículo expone los resultados del Programa de Asistencia y Orientación Legal gratuita a usuarios del Sistema de Resolución de Controversias por nombres de dominio .CL, a cargo de NIC Chile, Centro Universitario de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, gestor del dominio .CL que identifica a Chile en internet. El Programa es una alianza con clínicas jurídicas de Facultades de Derecho nacionales, para promover el acceso a la justicia, información y defensa procesal de los titulares de nombres de dominio .CL, cuando se enfrentan a un conflicto por un nombre de dominio o son demandados en un juicio arbitral. Esta es una iniciativa innovadora, cuyo propósi-

to, compartido por los participantes del programa, es promover acceso efectivo a la justicia de los titulares de nombres de dominio que no cuentan con medios económicos, conocimiento y recursos tecnológicos para asegurar una defensa efectiva de sus intereses, frente a demandantes profesionales que cuentan con conocimiento e infraestructuras suficientes para litigar. Estas disputas originadas en el contexto electrónico, vencen limitaciones de distancia física y tiempo, creando valor compartido tanto en su impacto académico para las Universidades participantes, así como en el beneficio de defender los intereses de los usuarios de .CL

1. Abogada. Magister en Gestión de Negocios. Directora Legal y Comercial de NIC Chile.

2. Abogado. Magister en Comunicación Estratégica. Coordinador Centro de Resolución de Controversias de NIC Chile.

Introducción

NIC Chile es el Centro de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile a cargo de la administración del dominio .CL, sufijo que identifica a Chile en internet³. Dentro de sus competencias, diseñó y puso en marcha en 1997 un modelo de resolución de controversias por nombres de dominio .CL basado en arbitraje⁴. Luego de algunos años de operación, acumuló experiencia suficiente y el soporte legal necesario para implementar un procedimiento arbitral tramitado completamente en línea.

Es así que, a mediados del año 2014 entró en operaciones una experiencia ODRS (*Online Dispute Resolution System*) inédita en Chile y también en el mundo de los ccTLDs (*Country Code Top Level Domains*), que son las entidades que administran códigos de países o territorios en internet⁵.

El procedimiento de arbitraje en línea está soportado por una plataforma electrónica que el Centro de Resolución de Controversias por nombres de dominio .CL pone a disposición de los árbitros y las partes, y que cuenta con una infraestructura tecnológica destinada a facilitar la administración de los expedientes arbitrales⁶.

La plataforma de gestión de arbitrajes en línea pone a disposición de cada árbitro un sitio web con el estado de la tramitación de todos los expedientes que le han sido asignados. Las partes pueden acceder al expediente del o los

3. Véase www.nic.cl

4. La tecnología ha cambiado también la forma en que resolvemos nuestras disputas. Contribuyen a este fenómeno múltiples factores, algunos vinculados con la aparición del postulado de acceso efectivo a la justicia, la irrupción de internet y el crecimiento de las actividades y servicios en línea. Barros (2022) señala que también se debe considerar el incremento de los procesos de globalización económica, como también la influencia de la transformación digital y sus atributos de multidimensionalidad, tanto en los servicios de los Estados y en las organizaciones.

5. El concepto de ODR fue acuñado por los académicos del Center for Information Technology and Dispute Resolution de la Universidad de Massachusetts, Ethan Katsch y Janet Rifkin hacia 2001 en *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass. Aunque la definición se encuentra en evolución, se puede decir que Online Dispute Resolution se refiere al uso de herramientas que facilitan que las partes resuelvan sus disputas por el uso de tecnologías de comunicación simples o complejas, siendo el meollo de todo el diseño permitir la resolución sin la congregación física de las partes. En este sentido, la tecnología potencia la posibilidad de comunicación entre las partes y el procesamiento de la información, en tanto herramienta al servicio de la resolución de la controversia. Desde otro ángulo, la tecnología es el medio y el ambiente en el cual se desarrolla el litigio, especialmente en los llamados espacios virtuales.

6. Antecedentes y un desarrollo más extenso del modelo de .CL se puede consultar en Poblete et. al. (2016).

nombres de dominio en controversia a través de un sitio web donde disponen de diversas herramientas que les permiten interactuar con el tribunal, intervenir y participar en la tramitación del juicio arbitral. Para tener acceso al sitio web, el sistema provee de un mecanismo de claves de acceso, de uso exclusivo, siendo cada cual responsable de su administración, custodia, conservación o resguardo frente al uso indebido por terceros ajenos al juicio.

Todo el procedimiento consta en un expediente electrónico en el que se asientan e incorporan todas las actuaciones del árbitro con expresión de la fecha y hora de realización. Asimismo, en él constan todas las comunicaciones a que dichas actuaciones dieran lugar y todos los documentos presentados por las partes, con expresión de la fecha y hora de recepción. Para asegurar la unidad de la tramitación en el expediente electrónico, el árbitro, las partes y sus representantes no pueden realizar ninguna actuación de la cual no quede constancia en el expediente electrónico, no tendrán ningún valor y se tendrán por no realizadas aquellas actuaciones que tengan lugar fuera de él o que no quede constancia en el mismo.

Desde el inicio de sus actividades, el sistema de resolución de controversias ha gestionado un promedio anual de 1.900 expedientes, dictándose a la fecha una cifra aproximada a las 10.500 sentencias arbitrales⁷, con un tiempo promedio de duración de los juicios cercano a los 60 días.

Hacia el Programa de Asistencia y Orientación Legal

» Contexto

El uso generalizado de internet y sus recursos ha hecho que los usuarios de nombres de dominio, se vean enfrentados a una problemática muchas veces desconocida para ellos, como son los conflictos por nombres de dominio⁸. En especial las personas naturales y jurídicas que inscriben dominios en .CL se

7. <https://www.nic.cl/rcal/fallos.do>

8. Las controversias por nombres de dominio ocurren cuando un tercero (persona o empresa) estima que la inscripción de un nombre afecta sus derechos. Por ejemplo, cuando argumenta que el dominio inscrito es idéntico o parecido a una marca comercial, al nombre de una persona o proyecto, etc. Ante esta situación, la persona que se estima afectada puede iniciar en NIC Chile un trámite denominado “procedimiento de revocación”, por el cual podrá discutir al titular del nombre su derecho preferente a la inscripción o demostrar que ella es abusiva.

encuentran alejadas de estos temas y, enfrentadas a una controversia, generalmente no actúan ni defienden sus derechos, cuando tiene lugar el arbitraje en el sistema electrónico de solución de controversias⁹.

Sin embargo, de manera temprana al inicio de la puesta en operaciones del sistema ODR para .CL, la administración del registro detectó inconvenientes que desafiaron el modo de asegurar el acceso al procedimiento de una población significativa de litigantes, como son los titulares de nombres de dominio demandados en un procedimiento arbitral.

Tales inconvenientes se resumen en la falta de comparecencia a los procedimientos de revocación de los titulares de nombres de dominio que son personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras que han optado por .CL para generar su identidad y presencia en internet. Dicho en otros términos, en caso de existir una demanda de revocación, la parte titular del dominio (revocada) no estaba participando en la tramitación, lo que redundaba en que, por efecto de esa misma ausencia (jurídicamente denominada como “rebeldía”), perdía por sentencia su derecho a mantener la titularidad del nombre en controversia. Hacia mediados de 2016 se logró establecer que en los casos sometidos a arbitraje, los demandantes obtenían en un 80% una sentencia favorable, justificadas principalmente en la ausencia de litigación de los titulares de nombres de dominio.

Cabe precisar que los demandantes —también denominados “revocantes”— en este tipo de casos son estudios jurídicos expertos y altamente especializados en la materia, lo que hace difícil y muy complejo que un lego, sin disponer de asesoría jurídica adecuada, pueda enfrentar el desafío de una defensa eficiente de sus derechos.

El procedimiento electrónico hizo posible descubrir, sin embargo, que los titulares de nombres de dominio aunque no litigaban efectivamente, ingresaban mayoritariamente a los expedientes sin ejecutar acción alguna en su defensa. Esta observación adquirió una importancia determinante para diseñar una respuesta que permitiera modelar una respuesta para incrementar la

9. La sujeción a un procedimiento de arbitraje emana del número 21 de Reglamento para el funcionamiento del dominio .CL, disponible https://www.nic.cl/normativa/reglamentacion_funcionamiento_registro.cl.pdf. Complementariamente, el procedimiento en línea está reglado en la Política de Resolución de Controversias por Nombres de dominio .CL, disponible en https://www.nic.cl/normativa/politica_resolucion_controversias_dominio.pdf

litigación de los titulares de dominios en proceso de revocación. El problema no era ya el acceso al mecanismo electrónico de litigación que demostraba ser amigable con el usuario. Se trataba de un problema más decisivo: asimetrías de información y con ello, obstaculización en el acceso a la litigación y a la defensa de los derechos en el procedimiento arbitral.

» El Plan Piloto de Orientación Jurídica a los titulares de dominios en controversia

La respuesta que se preparó, abarcó diferentes áreas de la gestión del mecanismo de resolución de controversias¹⁰. Se puede citar, entre otros, el desarrollo de más y mejores herramientas de información a los usuarios, como es el caso de la estadística disponible al público de los fallos arbitrales, con el porcentaje de la distribución de las asignaciones (al revocante o al revocado-titular) de tal manera de poder ir monitoreando en tiempo real la variación de las asignaciones de nombres de dominio en controversia.

Asimismo, a partir de los mismos datos, se publicó información que permite conocer la manera de resolver que tiene cada árbitro, de manera de orientar a los litigantes en el ejercicio de su derecho a excluir a determinados abogados para formar parte del sorteo, que determinará finalmente quién será el árbitro de la controversia¹¹.

No obstante lo anterior, la respuesta contundente fue la ideación de una experiencia piloto que facilitara a los titulares de nombres de dominio el acceso a servicios gratuitos de asesoría y representación, para la litigación en los procesos arbitrales.

La construcción del piloto se hizo acopiando la vasta experiencia de NIC Chile en la administración y gestión de un sistema de resolución de controversias, junto con motivar la presencia de algunas Clínicas Jurídicas de diversas Facultades de Derecho de Universidades de nuestro país para que asumieran los roles habituales de asistencia y representación, esta vez referi-

10. El desarrollo de todo el proyecto de procedimiento ODR y del Programa de Asistencia a los titulares de dominio en conflicto es parte de decisiones estratégicas de la dirección del Centro en el que están involucrados desde su Dirección y un equipo de abogados e ingenieros de sus áreas Legales y de Ingeniería y Sistemas.

11. Véase, <https://www.nic.cl/rcal/fallos.do> y <https://www.nic.cl/rcal/rankingAsignacionRevocante.do>

dos a un procedimiento tramitado completamente en línea y respecto de una materia alejada de los temas que comúnmente asumen en su gestión habitual.

Las referidas entidades facilitan la formación práctico-académica de los estudiantes de derecho y, al mismo tiempo, proveen de vinculación con comunidades menos favorecidas o grupos vulnerables de la sociedad (Lepin, 2021), brindando las herramientas necesarias para atender sus respectivas necesidades legales (Vasquez y Restrepo, 2021).

El desafío consistió en motivar la adscripción a la iniciativa de diversas clínicas jurídicas que pudieran estar interesadas en participar en un tipo particular de litigios (revocación de nombres de dominio), en el marco de un procedimiento completamente electrónico y online y en patrocinar a usuarios que desean desarrollar sus actividades en internet.

Las primeras organizaciones que acogieron nuestra iniciativa fueron las clínicas de la Universidad Católica del Norte (Antofagasta y Coquimbo) y de la Universidad Finis Terrae (Santiago). Posteriormente, se agregó la clínica jurídica de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (Concepción).

El propósito compartido por los partícipes del programa ha consistido en entregar servicios de información, orientación legal y representación procesal de manera completamente gratuita, en el marco de un procedimiento electrónico. Desde su ejecución temprana, el proyecto ha provocado un alto impacto en promover acceso efectivo a la justicia y para atender las necesidades de los interesados que carecen de medios económicos para defender sus intereses y derechos en disputas originadas en el contexto del comercio electrónico, incluyendo aquellas en las cuales los intervinientes tienen limitaciones de distancia o de tiempo.

Los inicios fueron dibujando el método actual de prestación del servicio. Los retos iniciales estuvieron centrados en entrenar a alumnos y profesores de las clínicas jurídicas participantes en la litigación electrónica en .CL, desarrollar un modelo de gestión que facilitara la administración de los expedientes y lo principal, estimular la construcción de confianza en los usuarios, especialmente en el carácter gratuito de los servicios y en hacer efectivo el propósito del proyecto consistente en ofrecer a los titulares que opten por el beneficio la posibilidad de ser asesorados legalmente por entidades independientes de NIC Chile.

» El Programa de Asistencia y Orientación Legal a usuarios de .CL

A comienzos del año 2019 culminó la primera etapa de aprendizaje y construcción del modelo de servicios. El cambio decisivo para dar el paso a una experiencia más avanzada fue la creación de una herramienta de invitación automatizada que agilizó la vinculación entre la clínica y el patrocinado de tal manera de facilitar la representación de estas organizaciones en el procedimiento electrónico.

La nueva fase del proyecto ocurrió el 9 de abril de 2019 cuando se hizo público el inicio del programa con la participación de las mencionadas clínicas de las universidades Finis Terrae (Santiago), Católica del Norte (Antofagasta y Coquimbo) y Católica de la Santísima Concepción (Concepción). En aquel comunicado se puso de manifiesto el objeto preciso y los alcances de la iniciativa que permite a los titulares de los nombres de dominio acceder a asistencia y orientación legal gratuita cuando se hubiera iniciado un procedimiento de revocación.

Cabe precisar que NIC Chile, en cuanto administrador del Sistema de Resolución de Controversias por nombres de Dominio .CL tiene un rol neutral y no le corresponde otras competencias que las otorgadas por la reglamentación de .CL y la Política de Resolución de Controversias por nombres de Dominio .CL.

Los resultados obtenidos han motivado a otras clínicas a incorporarse al servicio actualmente en ejecución. Al grupo inicial de prestadores, se han agregado las clínicas de la Universidad de Concepción (Concepción) y Universidad Central de Chile (Santiago) y se espera que el equipo de prestadores del servicio crezca con la agregación de otras universidades.

» Incorporación al Programa

La participación de la universidad interesada en formar parte de la iniciativa se materializa mediante la firma de un convenio de colaboración suscrito por el decano de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile y autoridad superior de la institución interesada en integrarse al servicio. En el acuerdo se establece que los titulares de un nombre de dominio .CL, que sean destinatarios de un proceso de revocación, podrán

ser asesorados jurídicamente, de manera gratuita durante el procedimiento de revocación de un dominio .CL, incluido el arbitraje.

Por una parte, NIC Chile solo actúa como intermediario entre los titulares de nombres de dominio en revocación y las organizaciones interesadas en prestar servicios de asesoría, defensa legal y representación en el arbitraje que pueda tener lugar. En tales términos, no tendrá injerencia ni responsabilidad alguna en la calidad del servicio prestado, en los resultados finales del procedimiento o en los criterios de evaluación con que cada institución decida finalmente apoyar a un patrocinado.

Por otra parte, la entidad copartícipe del convenio se compromete a prestar dentro de su clínica jurídica, asesoría jurídica gratuita de sus alumnos en controversias generadas con ocasión de la revocación de un nombre de dominio .CL. En especial, a recibir y atender a los titulares de nombres de dominio .CL que hayan optado por ser asesorados por esta, en la perspectiva de crear un espacio de acompañamiento en la defensa de sus derechos, sin costo para él y que, al mismo tiempo, pueda ser una instancia de aprendizaje académico de litigación electrónica en el sistema de .CL.

» Resultados

El servicio ha permitido mejorar las condiciones de información y defensa de los titulares de nombres de dominio, cuando se enfrentan a un escenario de conflicto por un nombre de dominio y juicio arbitral, en caso de configurarse este último escenario.

El programa es una innovación con impacto social que ha permitido difundir los beneficios de un sistema de litigación en línea. En este sentido, la atención prestada por las clínicas ha permitido contribuir significativamente a la mejora en el acceso a la justicia en los procedimientos arbitrales. Mediante su participación en el marco de un procedimiento de tramitación en línea, difunde el uso de las TIC para resolver disputas, lo cual cambia la forma en que las partes se comunican e interactúan, y en ello, hay enormes ventajas. En este sentido se estimula la transmisión más eficiente de la información y la evidencia puede ser transmitida más rápido al proceso; las partes podrán comunicarse en cualquier momento, veinticuatro horas al día, siete días a la semana, desde cualquier lugar de su conveniencia (casa, oficina, etc). Los documentos pueden ser accedidos desde cualquier lugar y en cualquier momento.

La gratuidad del servicio es una dimensión fundamental en términos de impacto. Existe una clara ventaja vinculada al costo de la litigación en términos de no pago por servicios profesionales. A lo anterior se agrega el menor costo en tiempo y una expectativa de pronta resolución de la controversia. En el caso de disputas de comercio electrónico -habituales en este tipo de conflictos-, los ahorros de tiempo son invaluable tanto para los consumidores como para las empresas, ya que el servicio permite la intervención anticipada de las Clínicas, que incluso posibilita la prevención temprana de conflictos futuros.

Otro impacto que se puede describir es que es servicio al ser prestado en línea, elimina los problemas de acceso desde ciertos lugares porque implica operaciones realizadas a distancia. Al reducir las demoras y los costos de tiempo, especialmente los relacionados con viajar y al proporcionar una resolución de disputas más barata y rápida, promueve el acceso a partes con recursos limitados.

La conveniencia de la participación de las clínicas en toda la ruta de la tramitación de las controversias electrónicas se relaciona con su disponibilidad. En el mundo del comercio en línea, es común resolver disputas en línea, ya que la relación de las partes en la mayoría de los casos se ha desarrollado en el mismo entorno. Por el contrario, en la resolución de disputas fuera de línea, las partes tienen que gastar tiempo considerable, dinero y energía simplemente para sentarse a la mesa y discutir sus diferencias, muchas veces sin el auxilio profesional idóneo y experto.

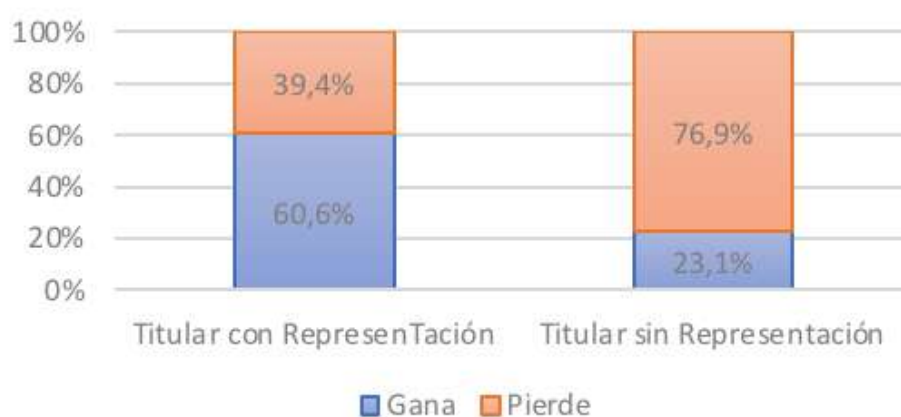
En relación con el tema de la mejora de las condiciones de acceso al procedimiento arbitral, cabe referirse a un efecto derivado del programa y del plan piloto que ha reforzado su alcance y profundidad. Se trata que, con la puesta en marcha de ambas experiencias, se ha estimulado el desarrollo de un mercado profesional que ofrece servicios de asesoría y representación jurídica a titulares de dominios en controversia que están dispuestos a pagar por ellos.

Paralelamente, ha significado un avance curricular muy importante al poner en contacto a los estudiantes de pregrado o postgrado que prestan sus servicios por las clínicas con la realidad de un procedimiento electrónico y online. El impacto en términos de formación legal es sustancial y coloca a dichos estudiantes y sus organizaciones en sintonía con el uso de la tecnología en los procesos de significación jurídica.

Otro de los impactos de mayor significación se encuentra en que, al tratarse de un procedimiento en línea sin presencialidad, el programa ha faci-

litado el vínculo con titulares de todo Chile, independiente del domicilio del patrocinado y de la localización física de quien presta asesoría jurídica. Este aspecto asegura un impacto nacional al proyecto y fue relevante para mantener en funcionamiento los servicios de asesoría y representación procesal durante la pandemia por covid-19.

Figura 1. Impacto representación de titulares.



Fuente: Elaboración propia.

Consideraciones finales

El éxito del programa impulsará mejoras destinadas a aumentar la participación de otras clínicas jurídicas con el propósito de incrementar los porcentajes de titulares asistidos y representados. Del mismo modo, durante el presente año se encuentra en perspectiva el desarrollo de herramientas de información sobre el desempeño de cada una de las entidades participantes, construcción de indicadores de desempeño y la obtención de información de los propios usuarios a través de encuestas de satisfacción.

Al promover acceso efectivo a la justicia, el Programa es un medio para aumentar la eficiencia procesal y para atender las necesidades de cierta clase de disputas y disputantes, que no son tratados adecuadamente por otros mecanismos existentes, tales como disputas de baja cuantía, o las originadas en el contexto del comercio electrónico o transfronterizo, incluyendo aquellas en las cuales los intervinientes tienen limitaciones físicas, de tiempo o de asesoramiento especializado.

Referencias

- Barros, A. (2022).** Transformación Digital y sus Dominios. Disponible en <https://acortar.link/Ylijgz>.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2022).** Resolución de Conflictos en Línea.
- Katsh, E., y Rifkin, J. (2001).** Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace. Jossey-Bass.
- Lepin, C. (2021).** Enseñanza Clínica del Derecho. Tirant Lo Blanch.
- Ortega, R. (2019).** Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos. Bosch Editor.
- Poblete, P., Arancibia, L., Margarita, V., y José, U. (2016).** El Arbitraje en Línea en la Resolución de Controversias por nombres de dominio punto CL. Revista Chilena de Derecho y Tecnología, 5(2). <https://cutt.ly/uyEsCFv>
- Programa de Asistencia y Orientación Legal Gratuita para usuarios de .CL. (s. f.).** <https://www.nic.cl/controversias/orientacion-legal.html>
- Valdés, M., y Carrasco, H. (2018).** Emparejando la cancha: Asistencia jurídica a titulares de nombres de dominio .CL. En L. Belli y O. Cavalli (Eds.), Gobernanza y Regulaciones de internet en América Latina (pp. 463-470). https://www.gobernanzainternet.org/libro/gobernanza_y_regulaciones_de_internet_en_america_latina.pdf
- Vásquez, J., y Angela, R. (2021).** Enseñanza y Aprendizaje Clínico del Derecho (EACD), Investigación: Integración para la educación jurídica. En Estudios pedagógicos (Vol. 47, Número 1, pp. 431-451). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052021000100431&script=sci_arttext