

**Nassira El Hadri El Yousfi**

# **EL ARBITRAJE *ONLINE***

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**Dirigido por el Dr. Frederic Adan Domènech**

**GRADO EN DERECHO**



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**Tarragona**

**2014**



## ÍNDICE

ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....	5
INTRODUCCIÓN.....	8
I. Problemática actual.....	8
II. Objetivos de la investigación.....	9
III. Metodología empleada.....	9
CAPÍTULO I. EL ARBITRAJE.....	12
I. Concepto aproximado y diferencias con otras instituciones jurídicas.....	12
II. Naturaleza del Arbitraje.....	14
III. Arbitraje y jurisdicción .....	16
IV. Modalidades del arbitraje .....	18
1. Arbitraje ordinario.....	18
2. Arbitrajes especiales.....	18
2.1 Tipos de arbitrajes especiales.....	19
2.1.1 El Arbitraje de Consumo.....	19
2.1.2 El Arbitraje en materia de propiedad industrial.....	22
2.1.3 El Arbitraje en materia de propiedad intelectual.....	24
2.1.4 El Arbitraje en materia de ordenación de los transportes.....	24
2.1.5 El Arbitraje Testamentario.....	25
2.1.6 Los seudos-arbitrajes administrativos.....	25
2.1.6.1 El arbitraje desarrollado por la Comisión Nacional de la Competencia.....	25
2.1.6.2 El arbitraje en el mercado de las telecomunicaciones.....	26
2.1.6.3 El arbitraje en el sector eléctrico y de los hidrocarburos.....	27
2.1.6.4 El arbitraje deportivo.....	28



2.1.6.5 El arbitraje en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad.....	29
3. El arbitraje ordinario con especialidades.....	30
CAPÍTULO II. EL ARBITRAJE <i>ONLINE</i> Y SU ACTUAL RÉGIMEN JURÍDICO...	31
I. Las nuevas TIC e Internet.....	31
II. <i>Online Dispute Resolution</i> .....	34
1. Conflictos jurídicos en el ciberespacio.....	34
2. De las ADR a las ODR.....	35
3. Plataformas ODR.....	38
III. Definición del Arbitraje <i>Online</i> .....	40
IV. Régimen jurídico actual del Arbitraje <i>Online</i> .....	42
V. Plataformas, Cortes y Tribunales de Arbitraje <i>Online</i> en España.....	45
VI. El Arbitraje <i>Online</i> en el seno de la Unión Europea.....	50
CAPÍTULO III. REGULACIÓN DEL ARBITRAJE <i>ONLINE</i> .....	54
I. Situación actual del Arbitraje <i>Online</i> .....	54
II. Propuestas sobre Arbitraje <i>Online</i> .....	55
1. Regulación normativa del Arbitraje <i>Online</i> .....	57
1.1 Convenio arbitral: <i>Online</i> y <i>Offline</i> .....	57
1.2 Lugar de celebración e idioma.....	59
1.3 Cómputo de los plazos.....	61
1.4 Notificaciones y comunicaciones.....	62
CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO ARBITRAL <i>ONLINE</i> .....	67
I. Consideraciones previas.....	67
II. Inicio del procedimiento.....	68
1. Presentación de la instancia de Arbitraje <i>Online</i> .....	68
a) Modelo de instancia de Arbitraje <i>Online</i> .....	68
b) Redacción de una nueva instancia de Arbitraje <i>Online</i> .....	68
2. Remisión de la instancia y escrito del instado.....	69
3. El correo electrónico y la plataforma de Arbitraje <i>Online</i> .....	69



III. Designación de los árbitros.....	70
a) Relación directa entre las partes y los árbitros.....	71
b) La institución arbitral ejerce de intermediaria entre las partes y los árbitros.....	71
IV. Audiencia de las partes .....	71
1. Presentación de alegaciones y emisión de conclusiones.....	72
a) Presentación por escrito.....	72
b) Presentación por videoconferencia.....	72
2. Práctica de la prueba.....	72
a) Prueba documental.....	73
b) Reconocimiento judicial.....	73
c) Prueba pericial.....	73
d) Interrogatorio de testigos.....	74
V. El laudo .....	75
1. Emisión.....	75
2. Protocolización.....	75
3. Impugnación.....	76
a) Anulación.....	76
b) Revisión.....	76
4. Ejecución.....	77
VI. Ventajas e inconvenientes.....	77
CONCLUSIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA .....	85
WEBGRAFÍA .....	87
ANEXOS .....	89



## **ABREVIATURAS, SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

AAA: *American Arbitration Association*

AAVV: Autores varios

ACAM: Asociación Comunitaria de Arbitraje y Mediación

ACR: *Association for Conflict Resolution*

ADR: *Alternative Dispute Resolution*

AECOSAN: Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición

AFM: *Academy of Family Mediators*

AODR: *Alternative Online Dispute Resolution*

Art.: Artículo

BBBO: *Better Business Bureau Online*

BOE: Boletín Oficial del Estado

CIS: Centro de Investigaciones Sociológicas

CCI: Cámara de Comercio Internacional

CE: Constitución Española

CMR: Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera

COTIF: Convenio de Berna de 9 de mayo de 1980, relativo a los Transportes por Ferrocarril

CRDP: *Centre de Recherche en Droit Public*

CREnet: *Conflict Resolution Education Network*

DOUE: Diario Oficial de la Unión Europea



DNI: Documento Nacional de Identidad

ECODIR: *Electronic Consumer Dispute Resolution Platform*

Edit.: Editorial

EEE: Espacio Económico Europeo

EEUU: Estados Unidos de América

FJ: Fundamento jurídico

INC: Instituto Nacional de Consumo

INE: Instituto Nacional de Estadística

LA: Ley de Arbitraje

LEC: Ley de Enjuiciamiento Civil

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal

LOPJ: Ley Orgánica del Poder Judicial

NAF: *National Arbitration Forum*

NIDR: *National Institute for Dispute Resolution*

Núm.: Número

ODR: *Online Dispute Resolution*

OMPI: Organización Mundial de la Propiedad Intelectual

PDF: *Portable Document Format*

RAE: Real Academia Española

RD: Real Decreto

SGTI: Subdirección General de Tecnologías de la Información



SITAR: Sistema de Información sobre Tramitación Arbitral

SPIDR: *Society of Professionals in Dispute Resolution*

STC: Sentencia del Tribunal Constitucional

TAO-OAM: Tramitación de Arbitrajes *Online*

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

TSJ: Tribunal Superior de Justicia

TS: Tribunal Supremo

UE: Unión Europea

UNCITRAL: *United Nations Commission on International Trade Law*

WWF: *World Wrestling Federation*



# INTRODUCCIÓN

## I. Problemática actual

Nos encontramos en un momento marcado por la lentitud de la Justicia a causa de la delicada coyuntura económica del país. Hoy en día, los tribunales ordinarios tienen más dificultades de las habituales para resolver los conflictos jurídicos que brotan en nuestra sociedad; están colapsados por no contar con los medios suficientes. La Justicia necesita de unos procedimientos más ágiles y rápidos, puesto que en una sociedad como la nuestra, la justicia lenta no es aceptable.

Ante esta realidad, los ciudadanos buscan otras vías alternativas de resolución de conflictos para defender sus derechos e intereses legítimos. Disponemos de la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, como mecanismos de resolución extrajudicial de controversias jurídicas. Sin embargo, en la presente investigación estudiaremos el arbitraje, en el cual el laudo constituye un título ejecutivo, como una sentencia, y, además, nos proporciona celeridad, agilidad, confidencialidad y flexibilidad, entre otras ventajas. Aun así, es una figura poco conocida por la ciudadanía; la cultura arbitral en nuestro país es casi inexistente.

Por otro lado, vivimos en una sociedad tecnológicamente avanzada, que requiere una legislación procesal acorde a sus necesidades. La integración de las nuevas tecnologías en nuestro día a día ha transformado por completo las relaciones jurídicas actuales; marcan el compás de las relaciones entre personas y también entre empresas. El Derecho no puede mostrarse indiferente ante este fenómeno; éste debe adaptarse a las necesidades de la sociedad para dar respuesta y cobertura a las nuevas situaciones legales que nacen tanto del tráfico jurídico en el ciberespacio como fuera de él.

La idea esencial es explotar todas las ventajas que nos ofrecen las nuevas tecnologías, aplicándolas en los mecanismos de resolución de conflictos. Destacamos la importancia de que el Derecho adopte y se adapte a los avances tecnológicos. Por ello, estudiamos y presentamos otra alternativa al arbitraje tradicional; el Arbitraje *Online*,



llevado a cabo, de inicio a fin, por medios electrónicos, que ofrece ventajas añadidas al arbitraje tradicional.

## **II. Objetivos de la investigación**

Para la elaboración de la presente investigación, nos hemos marcado los siguientes objetivos:

- ✓ Estudiar el arbitraje como una alternativa ágil y eficaz frente a los tribunales ordinarios.
- ✓ Analizar el impacto de las nuevas TIC en la sociedad y los mecanismos de resolución de controversias.
- ✓ Presentar y dar a conocer una novedosa herramienta de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos caracterizada por la inclusión de las nuevas TIC.
- ✓ Contribuir a garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos presentando una propuesta de regulación normativa del Arbitraje *Online*.
- ✓ Impulsar el arbitraje, propagando la denominada cultura arbitral.

## **III. Metodología empleada**

En cuanto a la metodología que hemos seguido, cabe destacar cinco ámbitos de investigación diferentes:

- Estudio sociológico:
  - Encuestas del CIS para identificar la percepción que poseen los ciudadanos en relación al funcionamiento de la Justicia.
  - Encuestas del INE para analizar el impacto de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad.



➤ Estudio de campo:

- Entrevista con:
  - Sr. Juan Panisello, ex secretario del Tribunal Arbitral de Tarragona y letrado del Ilustre Colegio de Abogados de Tarragona.
  - Sra. Lucía Casabó Ortí, letrada del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.
  - Sr. Manuel de Lorenzo, presidente del Tribunal Arbitral de Valencia.
  - Sra. Verónica Lliso de la Cámara de Comercio de Valencia.
  
- Contacto vía correo electrónico con:
  - Sra. Emma López Solé, letrada del Ilustre Colegio de Abogados de Tarragona y mediadora, por recomendación del Dr. Sergio Nasarre Aznar, Catedrático de Derecho Civil en la Universitat Rovira i Virgili y Magistrado Suplente en la Audiencia Provincial de Tarragona.
  - Junta Arbitral Nacional del INC
  - Departamento Legal de Square Trade
  - Ejustic, Tecnologías de la Información
  - Arbitec, Asociación Española de Arbitraje Tecnológico

➤ Estudio normativo:

- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, publicada en el BOE núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regular el Sistema Arbitral de Consumo, publicado en el BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.
- Otros textos normativos.



- Estudio doctrinal
  - Monografías
    - Entrevista con la Dra. Ana Montesinos García, profesora de Derecho Procesal en la Universidad de Valencia y autora de *Arbitraje y nuevas tecnologías*, Edit. Thomson Civitas, Madrid, 2007.
  - Artículos en revistas especializadas
    - Actualidad y Derecho
    - Revista de la OMPI
- Estudio jurisprudencial:
  - STC (Pleno) de 22 de marzo de 1991 (RTC 1991\62)
  - STC (Sala 1ª) de 4 de octubre de 1993 (RTC 1993\288)
  - STC (Sala 1ª) de 28 de octubre de 1993 (RTC 1993\326)

Finalmente, el trabajo ha quedado dividido en cuatro capítulos. En el primero, presentamos el arbitraje como una alternativa a la Administración de Justicia; estudiamos su naturaleza jurídica y las diferentes modalidades. En el segundo, analizamos el impacto de las nuevas tecnologías en los mecanismos de resolución de conflictos y analizamos el Arbitraje *Online*, como una alternativa al arbitraje tradicional, que proporciona más celeridad y eficacia. En el tercero, estudiamos la situación actual en que se encuentra el Arbitraje *Online* y realizamos propuestas para contribuir a su mejora. En éste desarrollamos una de nuestras propuestas: regular normativamente el Arbitraje *Online*. Por último, en el cuarto capítulo, exponemos cómo se llevará a cabo el procedimiento arbitral *online* y analizamos las ventajas e inconvenientes de esta innovadora herramienta de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos.



## CAPÍTULO I. EL ARBITRAJE

### I. Concepto aproximado y diferencias con otras instituciones jurídicas

El presente estudio trata sobre el Arbitraje *Online*, una propuesta de mejora para agilizar el procedimiento arbitral, pero para ello cabe primero hacer una pequeña introducción de lo que es el arbitraje, aunque partimos de la idea de poseer un conocimiento avanzado sobre esta figura.

Nuestro sistema normativo nos ofrece dos vías para la resolución de conflictos jurídicos; una es la jurisdiccional y otra, alternativa a esta primera, las ADR (*Alternative Dispute Resolutions*), la mediación, conciliación y arbitraje. De entre estas diferentes modalidades, la que nos preocupa en el presente estudio es, en especial, la del arbitraje.

Cabe expresar que el arbitraje ya no goza de una definición legal como lo venía haciendo en el artículo primero de la Ley de Arbitraje de 1988<sup>1</sup>, que establecía lo siguiente: *Mediante el arbitraje, las personas naturales o jurídicas pueden someter, previo convenio, la decisión de uno o varios árbitros las cuestiones litigiosas, surgidas o que pueden surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho.* En la vigente Ley de Arbitraje, la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje<sup>2</sup>, ya no incluye este precepto; en el artículo primero prevé directamente el ámbito de aplicación. Es por eso que ahora sólo se puede establecer un concepto aproximado del mismo.

Por su parte, la doctrina tiende a definir el arbitraje como una institución jurídica por la que dos o más personas encomiendan a un tercero -árbitro-, la solución de todas o algunas controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, excluyendo que los tribunales conozcan

---

<sup>1</sup> Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, publicada en el BOE núm. 293, de 7 de diciembre de 1988.

<sup>2</sup> Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, publicada en el BOE núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.



de las mismas<sup>3</sup>. Esta exclusión la encontramos regulada en el artículo 7 de la Ley Arbitral.

Otra definición es la que nos propone GÓMEZ COLOMER, que expone que el arbitraje es una *institución jurídica, en virtud de la cual una tercera persona, objetiva e imparcial nombrada por las partes mediando convenio o de cualquier otra forma autorizada legalmente, resuelve con base a una potestad específica el conflicto intersubjetivo de intereses jurídicos, en caso de ser la materia susceptible de libre disposición por las personas afectadas por la discrepancia*<sup>4</sup>.

Partiendo de esta definición, cabe matizar que la causa del arbitraje se halla en la existencia de una controversia, que puede ser tanto actual como futura (9.1 LA), encontrándose el fundamento del arbitraje en el acuerdo de voluntades de las partes contratantes<sup>5</sup>. Para que la o las controversias puedan ser resueltas mediante arbitraje, las partes deben establecerlo en el convenio arbitral. Sin esta cláusula, no ha lugar a esta institución alternativa a los tribunales ordinarios. También cabe hacer referencia al árbitro, ese tercero imparcial que resuelve el conflicto jurídico mediante resolución denominada “laudo”. El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia firme y, por lo tanto, tiene efecto de cosa juzgada tal y como establece el artículo 43 de la LA. Cuando el laudo es condenatorio se convierte en un título ejecutivo, respecto del cual puede pedirse su ejecución forzosa ante los órganos jurisdiccionales en base al artículo 517.2.2º de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil<sup>6</sup>.

Como hemos indicado *supra*, para la resolución de conflictos jurídicos disponemos del arbitraje, la mediación o la conciliación como una alternativa a los tribunales ordinarios. Para diferenciarlos, a grandes rasgos, nos centraremos en la figura del árbitro, que es quién interviene entre las partes, y los efectos de las resoluciones que éste emite. En cuanto a la mediación, cabe destacar que no desplaza en ningún caso al proceso judicial, a diferencia del arbitraje, puesto que tal y como especifica el artículo 7

<sup>3</sup> DÍEZ-PICAZO GIMÉNEZ, I. (AAVV): *Derecho procesal civil. Ejecución forzosa. Procesos especiales*, Edit. Centro de Estudios Ramón Areces, 3ª ed., Madrid, 2005, pág. 609.

<sup>4</sup> GÓMEZ COLOMER, J. L. (AAVV): *Derecho Jurisdiccional II. Procesal civil*, Edit. Tirant lo Blanch, 21ª ed., Valencia, 2013, pág. 825.

<sup>5</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: *Los arbitrajes especiales*, Edit. Thomson Reuters, Pamplona, 2010, pág. 21.

<sup>6</sup> Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, publicada en el BOE núm. 7, de 8 de enero de 2000.



de la LA, cuando un tribunal arbitral conozca de un litigio, no intervendrá ningún otro tribunal. En cuanto al mediador, éste cumple la función de acercar posturas entre las partes, intenta ponerles de acuerdo mediante la propuesta de resoluciones al conflicto en cuestión; pero debemos tener claro que éstas nunca tendrán carácter vinculante. A diferencia del árbitro, el mediador no impone a las partes una solución al conflicto y, por consiguiente, no puede pedirse la ejecución forzosa del mismo; la resolución que el mediador emite no es un título ejecutivo.

En referencia, también a grandes rasgos, a la conciliación, cabe destacar que es un medio procesal análogo a la mediación, que tiene como objetivo evitar conflictos mediante la intervención de un conciliador que cumple con la función de aproximar posiciones entre las partes hasta llegar a un acuerdo. El conciliador se diferencia del mediador en que, más que proponer soluciones, lo que hace es, previo examen de los hechos, aproximar posiciones de los interesados para conseguir que éstos lleguen a un acuerdo<sup>7</sup>. Respecto del arbitraje, se diferencia en que el tercero que interviene para la resolución del conflicto, árbitro en el arbitraje y conciliador en la conciliación, no impone una solución a las partes, sin perjuicio de que el auto judicial que homologa dicho acuerdo, en el sentido del artículo 417.2.3º de la Ley de Enjuiciamiento Civil, pueda constituir un título ejecutivo.

## II. Naturaleza del Arbitraje

Determinar la naturaleza jurídica del arbitraje no es tarea fácil; ha sido siempre muy discutida por la doctrina<sup>8</sup>, que en función del momento histórico y del carácter que se quiere resaltar de la institución, ésta le ha otorgado naturaleza contractual, jurisdiccional o mixta. Aunque todos coinciden en que el arbitraje se funda en la voluntad de las partes. Los que otorgan al arbitraje la naturaleza contractual sostienen que lo fundamental y preponderante es la voluntad entre las partes, la que origina el arbitraje. En cambio, aquellos que le otorgan naturaleza jurisdiccional defienden que a

---

<sup>7</sup> En este sentido, vid. ALMAGRO NOSETE, J.: *Alternativas al proceso jurisdiccional*, en Boletín de Información del Ministerio de Justicia e Interior, 1988, núm. 42, págs. 1919 y 1920.

<sup>8</sup> En este sentido, vid. GUASP DELGADO, J.: *El arbitraje en el Derecho español*, Edit. Bosch, Barcelona, 1956, WACH, A.: *Manual de Derecho procesal civil*, Edit. Ejea, Buenos Aires, 1977 y FENECH, M. y CARRERAS, J.: *El arbitraje en Derecho español*, en Estudios de Derecho procesal, Edit. Bosch, Barcelona, 1962.



través del arbitraje se produce un desplazamiento convencional de la jurisdicción, resolviéndose el conflicto con una resolución, el laudo, que tiene la misma eficacia que la sentencia, eficacia de cosa juzgada y eficacia ejecutiva<sup>9</sup>. La LA, por su parte, no se pronuncia al respecto; en ningún momento determina la naturaleza jurídica del arbitraje, si es contractual o jurisdiccional. Pero esta discusión se considera ya superada cuando se admite que los árbitros ejercen una función similar a la judicial, puesto que el laudo, tal y como ya hemos apuntado en ocasiones anteriores, produce efectos idénticos a la cosa juzgada (art. 37 LA) y goza de eficacia ejecutiva (art. 52 LA); el arbitraje reúne las notas que apoyan la tesis jurisdiccionalista. Por otra parte, cabe tener en cuenta que todo ello se hace depender de unos actos previos que se incardinan en la esfera de autonomía privada, por lo que el instrumento para alcanzar el arbitraje tiene naturaleza contractual<sup>10</sup>.

Estas dos posiciones encuentran su punto de conexión en la teoría mixta, que no niega ni la naturaleza contractual ni la naturaleza procesal de la institución arbitral<sup>11</sup>. Los partidarios de otorgar de naturaleza jurídica mixta al arbitraje, basándose en que es una institución compleja, determinan que ésta tiene naturaleza jurídica contractual por su origen, porque esta alternativa a los tribunales ordinarios nace por la voluntad de las partes de someterse a ella mediante inclusión de cláusula arbitral, y que, a la vez, también goza de naturaleza jurídica jurisdiccional por sus efectos, porque como hemos expuesto a lo largo de este estudio, el laudo emitido por el árbitro tiene los mismos efectos que una sentencia firme que se puede instar su ejecución forzosa, tiene efectos de cosa juzgada y dónde la jurisdicción coopera, suple, actúa como garante y guardiana de su normal desenvolvimiento<sup>12</sup>. En esta teoría mixta se incardina CARNELUTTI, que considera al arbitraje como un “*quasi proceso*”<sup>13</sup>.

---

<sup>9</sup> CORDÓN MORENO, F.: *El arbitraje en el Derecho español: Interno e Internacional*, Edit. Thomson Reuters, Pamplona, 1995, pág. 29.

<sup>10</sup> GETE-ALONSO Y CALERA, M. C.: *La caracterización del convenio arbitral en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje*, en *La Ley*, núm. 2, 1990, pág. 1032.

<sup>11</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 29.

<sup>12</sup> CALVO SÁNCHEZ, M. C.: *El procedimiento arbitral, ¿eficaz alternativa al proceso?*, en *Actualidad y Derecho*, núm. 23, 1995, pág. 219.

<sup>13</sup> CARNELUTTI, F.: *Instituzioni del nuovo processo civile italiano*, Edit. Foro Italiano, Roma, 1941, pág. 55.



### III. Arbitraje y jurisdicción

La administración de la justicia, según establece el artículo 117.1 de la Constitución española de 1978<sup>14</sup>, está a cargo de los *Jueces y Magistrados integrantes del poder judicial, independientes, inamovibles, responsables y sometidos únicamente al imperio de la ley*. Si seguimos leyendo, en el punto tercero del mismo artículo, se expone que *el ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes, según las normas de competencia y procedimiento que las mismas establezcan*. En el mismo sentido, el artículo 2.1 de la LOPJ<sup>15</sup> establece que *el ejercicio de la potestad jurisdiccional, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado, corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados en las leyes y en los tratados internacionales*. También el artículo 3.1 de la LOPJ hace referencia a esta exclusividad jurisdiccional afirmando que *la jurisdicción es única y se ejerce por los Juzgados y Tribunales (...)* o el artículo 9.1 que expone que *los Juzgados y Tribunales ejercerán su jurisdicción exclusivamente en aquellos casos en que les venga atribuida por esta u otra ley*.

¿Qué entendemos de estos preceptos? En un principio parece que todas las controversias jurídicas sólo se puedan resolver ante los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes, que son los únicos que pueden juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Todo parece indicar que el arbitraje no tiene cabida; pero no es así. El arbitraje es una excepción a la exclusividad de la Jurisdicción; constituye una alternativa a la Jurisdicción y un equivalente jurisdiccional<sup>16</sup>. Cabe recordar que, por la adopción del convenio arbitral, las partes renuncian a la tutela jurisdiccional sobre la cuestión litigiosa, así como determinan los órganos jurisdiccionales que pueden colaborar con el arbitraje o conocer de la impugnación del laudo<sup>17</sup>. En este sentido, CARNELUTTI afirma que el convenio arbitral determina una prórroga de la jurisdicción, porque

<sup>14</sup> Constitución Española de 1978, publicada en el BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.

<sup>15</sup> Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (Vigente hasta el 22 de Julio de 2014), publicada en el BOE núm. 157, de 2 de julio de 1985.

<sup>16</sup> Vid. STC (Sala 1ª) de 4 de octubre de 1993 (RTC 1993\288) y STC (Sala 1ª) de 28 de octubre de 1993 (RTC 1993\326).

<sup>17</sup> VALENCIA MIRÓN, A. J. (Coor. LORCA NAVARRETE): *La sumisión de la cuestión litigiosa a arbitraje*, en Comentario breve a la Ley de Arbitraje, Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián, 1989.



además de paralizar la actividad jurisdiccional hace que otra funcione en su lugar<sup>18</sup>.

Retomando la constitución del arbitraje como alternativa a la Jurisdicción y un equivalente jurisdiccional, cabe hacer referencia a la STC 62/1991, de 22 de marzo, que afirmar que *no cabe duda que el establecimiento de un sistema de arbitraje, como dijimos en la STC 15/1989, F.J. 9 b, es materia atribuida a la competencia del Estado por los títulos competenciales del art. 149.1, 5 y 6, pues, siendo el arbitraje un «equivalente jurisdiccional», mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil (esto es, la obtención de una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada), es evidente que la creación de órganos de naturaleza arbitral y el establecimiento de dicho procedimiento heterocompositivo es materia propia de la legislación procesal civil, relacionada, en cuanto a los efectos del laudo arbitral y al sistema de recursos, con la Administración de Justicia*<sup>19</sup>.

Analizando la doctrina y la jurisprudencia, parece que la jurisdicción y el arbitraje están en conflicto. Por su parte, ÁLVAREZ ALARCÓN<sup>20</sup> entiende que esa no es la actitud idónea, que el arbitraje y la jurisdicción no deben entrar en competencia; cree que si lo hicieran, el arbitraje no sería la vía más frecuentada. En este sentido, CALVO SÁNCHEZ apunta que *el justiciable prefiere resolver sus diferencias ante un juez sólo cuando la administración de la justicia falla se piensa en el arbitraje*<sup>21</sup>. Cabe destacar que esta competencia ha dejado al arbitraje en un segundo plano, tal y como la doctrina se temía; actualmente, el número de arbitrajes que se celebran al año es ínfimo<sup>22</sup>. Desde el año 1999 aún no hemos avanzado lo suficiente en materia arbitral; no hemos sabido inculcar al conjunto de la sociedad la denominada *cultura arbitral*. Cuando el proceso jurisdiccional está en crisis, cuando el Estado no responde con las medidas necesarias, se tiende a potenciar el arbitraje. Y de eso trata el presente estudio; de mejorar el proceso arbitral y hacer más eficaz esta herramienta que tan pocos

<sup>18</sup> CARNELUTTI, F.: *Arbitraje extranjero*, en Estudios de Derecho Procesal, Roma, pág. 474.

<sup>19</sup> STC (Pleno) de 22 de marzo de 1991 (RTC 1991\62).

<sup>20</sup> ÁLVAREZ ALARCON, A.: *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo*, Edit. Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo, Jerez de la Frontera, 1999, pág. 32.

<sup>21</sup> En este sentido, vid. CALVO SÁNCHEZ, M. C.: ob. cit., pág. 220.

<sup>22</sup> A título ejemplificativo, el Tribunal Arbitral de Valencia nos informó en la entrevista mantenida con la letrada Lucía Casabó y el presidente del mismo, el sr. Manuel de Lorenzo, el día 15 de abril en Valencia, en el año 2013 celebraron, aproximadamente, 28 arbitrajes.



conocen y, aún muchos menos, utilizan. Para que esto sea posible tendremos que recurrir, entre otras alternativas, a la tecnología.

#### **IV. Modalidades del arbitraje**

En nuestro sistema existen tres tipos de arbitrajes: el arbitraje ordinario, los arbitrajes especiales y el arbitraje ordinario con especialidades.

##### **1. Arbitraje ordinario**

El arbitraje ordinario es aquel que se aplica a la generalidad de supuestos, mientras que los arbitrajes especiales se aplican a casos en concreto. La especialidad del arbitraje puede venir en razón de la norma aplicable, de la materia sobre la que versa la controversia, o por el medio que se difunde<sup>23</sup>.

En razón de la normativa aplicable consideraremos que estamos ante un arbitraje ordinario si se rige exclusivamente por la LA de 2003. En cambio, calificaremos de arbitraje especial aquel que cuente con una norma sectorial propia.

La Ley de Arbitraje es una ley general, de mínimos a respetar; es un modelo y una base sobre la cual pueden constituirse Leyes especiales y también es la de aplicación supletoria cuando las leyes sectoriales expresamente no excluyan su aplicación, o cuando la aplicación de sus preceptos no contradiga las especialidades del arbitraje en cuestión, tal y como apunta el artículo 1.3 de dicha Ley.

##### **2. Arbitrajes especiales**

Los arbitrajes especiales en razón de la materia objeto de la controversia, normalmente coinciden con la existencia de una norma sectorial propia, aunque en ocasiones, puede no concurrir una norma sectorial y existir un arbitraje especial; como por ejemplo el arbitraje testamentario que se considera un arbitraje especial en razón de la singular forma de constitución<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> MERINO MERCHÁN, J. L. y CHILLÓN MEDINA, J. M.: *Tratado de Derecho Arbitral*, Edit. Thomson Reuters, 4ª ed., Madrid, 2014, pág. 352.

<sup>24</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 34.



En referencia a los arbitrajes especiales por el medio que se difunde, cabe decir que no se considera especial porque resulte regulado por una ley especial o por la materia a la que se refiere, sino por el medio singular por el que se administra. En este punto, parece tener cabida el Arbitraje *Online*, nuestro principal objeto de estudio, calificado como un arbitraje especial por flexibilizar el proceso, desmarcándose así del arbitraje tradicional.

## **2.1 Tipos de Arbitrajes especiales**

Para clasificar los arbitrajes especiales, seguiremos las pautas de BONACHERA VILLEGAS<sup>25</sup>. Ella expone que los arbitrajes especiales que regula nuestro ordenamiento jurídico son el arbitraje de consumo, el arbitraje en materia de propiedad industrial, el arbitraje en materia de propiedad intelectual, el arbitraje en materia de ordenación de los transportes, el arbitraje testamentario, los seudos-arbitrajes administrativos que incluyen el arbitraje desarrollado por la Comisión Nacional de la Competencia, el arbitraje en el mercado de las telecomunicaciones, el arbitraje en el sector eléctrico y de los hidrocarburos, el arbitraje deportivo y el arbitraje en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad.

Cierto es que no es objeto de este estudio todos y cada uno de los diferentes arbitrajes especiales, pero destacaremos unas ideas básicas de cada uno para tener una idea general de todos los tipos de arbitrajes existentes.

### **2.1.1 El Arbitraje de Consumo**

Este tipo de arbitraje es al que más nos referiremos a lo largo de nuestro estudio, pues el Arbitraje *Online* en España ha dado sus primeros pasos en el seno del Arbitraje de Consumo. Es uno de los principales arbitrajes especiales que existen en la actualidad, principalmente porque afecta a un gran sector de la población, a los consumidores, y resuelve un importante volumen de conflictos jurídicos. Este arbitraje especial se caracteriza por el reducido valor económico de las transacciones que lo originan en relación con un procedimiento judicial. Esta es la razón por la cual resulta más que

---

<sup>25</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., págs. 99 a 262.



necesario que los consumidores cuenten con un sistema de resolución de conflictos coherente, ágil, accesible y eficaz que genere confianza en las partes.

La actividad que desarrollan las Juntas Arbitrajes de Consumo ha ido incrementándose de forma constante. Según las sucesivas *Memorias* que publica el INC, podemos constatar dicho incremento, aunque no se hayan vuelto a publicar más resultados desde el año 2007<sup>26</sup>.

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE SOLICITUDES</b>
1989	1.880
1990	1.475
1991	2.955
1992	4.433
1993	5.376
1994	5.838
1995	10.389
1996	9.482
1997	12.473
1998	17.676
1999	24.195
2000	26.543
2001	34.183
2002	42.119
2003	58.504
2004	65.577
2005	52.333
2006	56.476

<sup>26</sup> Ver *Memorias* en <http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/memoria.htm?id=611>



2007	61.759
------	--------

**Fuente:** *Instituto Nacional de Consumo*

Analizando el número de solicitudes de arbitraje de consumo de cada año constatamos que generalmente ha ido en aumento, salvo en los años 1990, 1996 y, sobre todo, 2005. Debido a la extensión del trabajo, no podemos analizar el porqué de estos descensos.

El Arbitraje de Consumo se fundamenta en el artículo 51 de la CE que prevé que *los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos*. Este mandato constitucional está desarrollado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias<sup>27</sup>, donde en el año 1984 se instruye por primera vez un Sistema Arbitral de Consumo. Actualmente, lo encontramos regulado en el Título II; concretamente, el artículo 57 establece una definición del Sistema Arbitral de Consumo como *el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito*. Pero la regulación del Sistema Arbitral de Consumo se encuentra de forma íntegra en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero<sup>28</sup>, que mediante su disposición derogatoria única deroga el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo<sup>29</sup>. En el artículo 3 se expone que lo no previsto en este Real Decreto, se regirá por la Ley de Arbitraje.

<sup>27</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, publicado en el BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007.

<sup>28</sup> Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regular el Sistema Arbitral de Consumo, publicado en el BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

<sup>29</sup> Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, publicado en el BOE núm. 121, de 21 de mayo de 1993 (DEROGADO).



En el seno de la Unión Europea, disponemos de la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. Establece los principios de independencia del órgano decisorio; de transparencia mediante la motivación, publicidad y valor jurídico de las resoluciones de los árbitros; de contradicción en que las partes tengan acceso al procedimiento, a las pruebas y que puedan contrastar sus posiciones para formular las alegaciones oportunas; de eficacia, garantizando aspectos tan esenciales como el bajo coste del procedimiento, la existencia de plazos ágiles de tramitación y decisión, la no exigencia de representación y el carácter vinculante y ejecutivo de los laudos; de legalidad, donde todas las actuaciones se rijan por normas vinculantes y que la decisión del árbitro no prive al consumidor de la protección que le garanticen las leyes imperativas del Estado; de libertad a la hora de sujetarse al arbitraje como instrumento de resolución de controversias jurídicas; y de representación, en que las partes en ningún momento pueden ser privadas de su derecho a representación o asesoramiento por un tercero durante el procedimiento<sup>30</sup>.

### **2.1.2 El Arbitraje en materia de propiedad industrial**

El arbitraje en materia de propiedad industrial está previsto por la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas<sup>31</sup> y por la Ley 20/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial<sup>32</sup>. Según la Ley de Marcas, hay dos tipos de arbitrajes en esta materia: arbitraje ordinario y arbitraje especial.

El arbitraje ordinario es el que se rige íntegramente por la Ley de Arbitraje. El artículo 40 de la Ley de Marcas expone que *el titular de una marca registrada podrá ejercitar ante los órganos jurisdiccionales las acciones civiles o penales que corresponda contra quienes lesionen su derecho y exigir las medidas necesarias para su salvaguardia, todo ello sin perjuicio de la sumisión a arbitraje, si fuera posible*. Ello

---

<sup>30</sup> OROZCO PARDO, G. (Coord. GONZÁLEZ MONTES, J. L.): *Estudio sobre el arbitraje: los temas claves*, Edit. La Ley, Madrid, 2008, pág. 445.

<sup>31</sup> Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, publicada en el BOE núm. 294, de 8 de diciembre de 2001.

<sup>32</sup> Ley 20/2003, de 7 de julio, de Protección Jurídica del Diseño Industrial, publicada en el BOE núm. 162, de 8 de julio de 2003.



supone que se atenderá a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley de Arbitraje, que la controversia en cuestión ha de recaer sobre materias de libre disposición. El artículo 41 de la Ley de Marcas expone las acciones civiles que puede ejercitar el titular de la marca mediante arbitraje.

En cuanto a la defensa del diseño industrial, cabe exponer que no existe disposición legal expresa que reconozca el arbitraje ordinario. Por lo tanto, partimos de la base de que si existe convenio arbitral sobre una materia de libre disposición, el titular de un diseño registrado podrá ejercer las acciones civiles; podrá, según lo establecido por el artículo 53 de la Ley de Protección Jurídica del Diseño Industrial, pretender la cesación de los actos que violen su derecho, la condena a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos, la adopción de las medidas necesarias para evitar que prosiga la actividad infractora y, en particular, que se retiren del tráfico económico los productos en los que se haya materializado la violación del diseño; igualmente podrá pretender el embargo, la destrucción o la cesión con fines humanitarios de los productos en los que hubiere materializado la infracción<sup>33</sup>.

También podemos analizar el arbitraje respecto de las acciones que derivan del derecho de patente, regulada esta materia en la Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes<sup>34</sup>. En este caso resulta más complicado admitir el arbitraje, puesto que en el preámbulo de la misma ley se reconoce que, junto con los intereses privados de los investigadores o titulares de la patente, hay un interés público en el régimen jurídico de la misma; la admisión del arbitraje quedará condicionada a si prima uno u otro interés.

En relación al arbitraje especial, se desenvuelve única y exclusivamente entorno a la marca y diseño industrial, y no en materia de patentes. Este arbitraje se caracteriza por el hecho de que las cuestiones litigiosas surgen entorno a un procedimiento esencialmente administrativo en el que confluyen intereses particulares; el interés del particular que solicita el registro de la marca o diseño industrial y el interés del que se opone al registro del mismo<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 160.

<sup>34</sup> Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes, publicada en el BOE núm. 73, de 26 de marzo de 1986.

<sup>35</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 163



### 2.1.3 El arbitraje en materia de propiedad intelectual

La materia de propiedad intelectual viene regulada en el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia<sup>36</sup>.

Reconocer el arbitraje en esta materia implica estudiar detalladamente todos los aspectos de las acciones que permite la Ley de Propiedad Intelectual; una vez más reconocemos no poder entrar en más detalle, puesto que el presente estudio tiene su razón de ser en el Arbitraje *Online*.

### 2.1.4 El arbitraje en materia de ordenación de los transportes

Ya la Ley de Arbitraje de 1988 reconocía el arbitraje de transportes terrestres como un arbitraje especial al que le resultaba de aplicación supletoria la LA. Pero también cabe destacar el importante reconocimiento internacional que ha tenido esta materia; pues el Convenio de Ginebra de 19 de mayo de 1956, relativo al Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR)<sup>37</sup>, ya había previsto en su artículo 33 la inclusión de una cláusula de sumisión al arbitraje en los contratos, a condición de que el tribunal arbitral aplique el citado Convenio. También el Convenio de Berna de 9 de mayo de 1980, relativo a los Transportes por Ferrocarril (COTIF)<sup>38</sup>, establece un sistema de arbitraje institucional en los artículos 12 a 16, o el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional<sup>39</sup>, que en su artículo 34 prevé el recurso al arbitraje para la resolución de todas las controversias que surjan con relación a la responsabilidad del transporte.

---

<sup>36</sup> Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, publicado en el BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996.

<sup>37</sup> Convenio de Ginebra de 19 de mayo de 1956, relativo al Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), publicado en el BOE núm. 109, de 7 de mayo de 1974.

<sup>38</sup> Convenio de Berna de 9 de mayo de 1980, relativo a los Transportes por Ferrocarril (COTIF), publicado en el BOE núm. 16, de 18 de enero de 1986.

<sup>39</sup> Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, publicado en el BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004.



En el ámbito estatal, el arbitraje en materia de transportes terrestres se ha desarrollado a partir de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres<sup>40</sup>, que creó las Juntas Arbitrales, que son las encargadas de la resolución de las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte tal y como indica el artículo 38 de dicha Ley. Cabe tener en cuenta la Ley 9/2013, de 4 de julio, puesto que es la que modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea<sup>41</sup>.

### **2.1.5 El arbitraje testamentario**

Cabe en primer lugar distinguir entre arbitraje contractual y arbitraje testamentario. El primero es el establecido por convenio celebrado entre los sucesores, herederos o legatarios y que se sujeta a lo previsto por la Ley de Arbitraje, y el segundo, es el instituido por disposición testamentaria, también previsto en la Ley de Arbitraje, pero que tal y como indica el artículo 10 de la misma, constituye un arbitraje especial.

### **2.1.6 Los seudos-arbitrajes administrativos**

Este tipo de arbitraje especial se caracteriza por la intervención de la Administración en su gestión. A continuación, exponemos los principales supuestos de este tipo de arbitraje, aunque algunos ya los hayamos clasificado anteriormente.

#### **2.1.6.1 El arbitraje desarrollado por la Comisión Nacional de la Competencia**

El artículo 14 de la Ley de Arbitraje prevé el arbitraje institucional y en su punto primero establece que las partes podrán encomendar la administración del arbitraje y la designación de árbitros a Corporaciones de Derecho público y Entidades públicas que puedan desempeñar funciones arbitrales, según sus normas reguladoras. En este

---

<sup>40</sup> Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, publicada en el BOE núm. 182, de 31 de julio de 1987.

<sup>41</sup> Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, publicada en el BOE núm. 160, de 5 de julio de 2003.



precepto el legislador entendió justificado incluir expresamente al Tribunal de Defensa de la Competencia, un organismo autónomo con personalidad jurídica con la finalidad de preservar el funcionamiento competitivo de los mercados y garantizar la existencia de una competencia efectiva entre los mismos.

La Comisión Nacional de la Competencia queda sujeta a las previsiones contenidas en los artículos 72 a 78 del Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Defensa de la Competencia<sup>42</sup>, siendo de aplicación supletoria la LA en todo lo que no se oponga a su normativa específica.

### **2.1.6.2 El arbitraje en el mercado de las telecomunicaciones**

Se trata de un arbitraje privado de carácter especial cuya gestión se encomienda a un organismo público, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Es una Comisión independiente en el ejercicio de sus funciones, aunque formalmente se adscribe al antiguo Ministerio de Ciencia y Tecnología y actual Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Los objetivos que tiene encomendados la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones son salvaguardar las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos, en beneficio de los ciudadanos, así como velar por la correcta formación de los precios en este mercado. Este organismo puede resolver los conflictos que surjan entre los operadores del mercado, tanto en el ejercicio de la potestad administrativa, mediante emisión de un acto administrativo, como a través de la función arbitral si las partes se someten voluntariamente al procedimiento arbitral desarrollado por ella<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Defensa de la Competencia, publicado en el BOE núm. 50, de 27 de febrero de 2008.

<sup>43</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 237.



### 2.1.6.3 El arbitraje en el sector eléctrico y de los hidrocarburos

La materia de hidrocarburos se encuentra regulada por la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos<sup>44</sup>, la cual atribuye la función arbitral de resolución de conflictos que surjan entre los sujetos que realicen actividades en el sector eléctrico o de hidrocarburos a la Comisión Nacional de Energía<sup>45</sup>.

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia *articula la reorganización de los organismos supervisores independientes hasta ahora encargados de garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de competencia efectiva en los distintos mercados y sectores productivos en beneficio último de los consumidores y usuarios*<sup>46</sup>.

El Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia<sup>47</sup>, establece en su artículo octavo las funciones del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y lo define como *un órgano colegiado de decisión en relación con las funciones resolutorias, consultivas, de promoción de la competencia, de arbitraje y resolución de conflictos previstas en los artículos 5 a 12, ambos inclusive, de la Ley 3/2013, de 4 de junio, así como las demás atribuidas por la normativa vigente*.

El artículo 46 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia prevé la función arbitral de la misma estableciendo que *ésta podrá desempeñar las funciones de arbitraje institucional, tanto de derecho como de equidad, que le encomienden las leyes y las que le sean sometidas voluntariamente por los operadores económicos en aplicación de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje*.

---

<sup>44</sup> Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, publicada en el BOE núm. 241, de 8 de octubre de 1998.

<sup>45</sup> Vid. <http://www.cne.es/cne/Home>

<sup>46</sup> Preámbulo de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, publicada en el BOE núm. 134, de 5 de junio de 2013.

<sup>47</sup> Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, publicado en el BOE núm. 209, de 31 de agosto de 2013.



En su punto segundo, se regula que *el procedimiento arbitral se ajustará a los principios de audiencia, prueba, contradicción e igualdad y se someterá a las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil o, en su caso, las que determine el Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. También podrá preverse la existencia de un procedimiento abreviado atendiendo al nivel de complejidad de la reclamación y su menor cuantía.*

Y en su punto tercero establece que *corresponde al Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la administración del arbitraje, pudiendo cada una de las Salas, en atención a la materia objeto de reclamación, designar árbitros y determinar los honorarios según los aranceles aprobados por el Consejo.*

#### **2.1.6.4 El arbitraje deportivo**

La Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte<sup>48</sup>, en su artículo 87, prevé el arbitraje expresando que las cuestiones litigiosas de naturaleza jurídico deportiva, planteadas o que puedan plantearse entre los deportistas, técnicos, jueces o árbitros, clubes deportivos, asociados, Federaciones deportivas españolas, Ligas profesionales y demás partes interesadas, podrán ser resueltas mediante la aplicación de fórmulas específicas de conciliación o arbitraje, en los términos y bajo las condiciones de la legislación del Estado sobre la materia.

Seguidamente, el punto primero del artículo 88 expone que tales fórmulas estarán destinadas a resolver cualquier diferencia o cuestión litigiosa producida entre los interesados, con ocasión de la aplicación de reglas deportivas no incluidas expresamente en la Ley de Deporte y en sus disposiciones de desarrollo directo. El punto tercero del mismo artículo prevé para este arbitraje especial la misma eficacia que la prevista por la Ley para el arbitraje ordinario; otorga fuerza ejecutiva al laudo y reconoce el efecto de cosa juzgada. En cuanto a la regulación pormenorizada del arbitraje, remite a las normas estatutarias de los Clubes deportivos, Federaciones deportivas españolas y Ligas

---

<sup>48</sup> Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, publicada en el BOE núm. 249, de 17 de octubre de 1990.



profesionales, que deberán reglamentar un contenido mínimo de este arbitraje. Así, se establece un arbitraje especial de carácter privado en materia de deporte<sup>49</sup>.

En referencia a las materias objeto de arbitraje, el Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas<sup>50</sup>, en su artículo 34 expone, con carácter general, que estarán sujetas a éste las materias de libre disposición de las partes que no sean objeto de sanción disciplinaria.

#### **2.1.6.5 El arbitraje en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad**

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social<sup>51</sup> prevé el arbitraje en su artículo 74:

- 1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, siempre que no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso proceda.*
- 2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente escrito.*
- 3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias y de las administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.*

<sup>49</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob, cit., pág. 250.

<sup>50</sup> Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas, publicado en el BOE núm. 312, de 30 de diciembre de 1991.

<sup>51</sup> Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, publicado en el BOE núm. 289, de 3 de diciembre de 2013.



Cabe hacer especial mención al Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, puesto que es el que establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad<sup>52</sup>. Su artículo segundo recoge las materias objeto de arbitraje: telecomunicaciones y sociedad de la información, espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, trasportes, bienes muebles e inmuebles, productos, servicios y relaciones con las Administraciones públicas en el ámbito del Derecho privado, entre otros.

### **3. El arbitraje ordinario con especialidades**

En cuanto al arbitraje ordinario con especialidades, cabe expresar que se trata del arbitraje que incluye las pretensiones sujetas a un régimen especial en algún aspecto de su regulación como puede ser el procedimiento, los efectos o los caracteres, pero sin que esa especialidad llegue a configurar un arbitraje especial<sup>53</sup>. Un ejemplo de arbitraje ordinario con especialidades es el arbitraje societario, que no es especial, sino ordinario con determinadas especialidades por su naturaleza, puesto que la cláusula de sumisión arbitral obligará tanto a los que fueron parte del compromiso arbitral como a los socios no fundadores que adquieran tal condición *a posteriori*<sup>54</sup>.

---

<sup>52</sup> Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, publicado en el BOE núm. 297, de 13 de diciembre de 2006.

<sup>53</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 34.

<sup>54</sup> Resolución de la Dirección General de los Registros y el Notario, de 19 de febrero de 1998, en el recurso gubernativo interpuesto por D<sup>a</sup> María V. S., en nombre de “J., S.L.” (Sociedad Unipersonal), contra la negativa del Registrador mercantil de Barcelona núm. XII, D. Jesús González García, a inscribir una escritura de constitución de sociedad de responsabilidad limitada.



## CAPÍTULO II. EL ARBITRAJE *ONLINE* Y SU ACTUAL RÉGIMEN JURÍDICO

### I. Las nuevas TIC e Internet

¿Qué son las nuevas TIC? Las nuevas TIC son la evolución de las tecnologías de la información y comunicación. Son tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información sin límites de tiempo ni espacio. A pesar de su denominación, estas tecnologías ya no son nuevas. Internet, por ejemplo, sobre el cual centraremos nuestro estudio, se le denomina nueva TIC, aunque debe su origen a los años 60, en plena Guerra Fría, y se haya hecho una demostración pública en 1972<sup>55</sup>.

En el presente capítulo centraremos el análisis en Internet, puesto que es mediante este instrumento sobre el cual se desarrolla el Arbitraje *Online*. LLANEZA GONZÁLEZ<sup>56</sup> define Internet como *un sistema de comunicación transnacional que, gracias a unos estándares comunes y usando tecnologías y redes de telecomunicación, permite el intercambio de comunicación en línea. Internet es información, tecnología y una red física de telecomunicación*. Ha generado notables cambios en nuestra vida cotidiana, ha hecho posible la universalización de las relaciones sociales, la globalización. Ha multiplicado nuestras oportunidades de acceso a la información; acceso sin restricciones horarias ni distancias físicas a una información actualizada y contrastable con diferentes fuentes.

El acceso a Internet, a día de hoy, es más generalizado que hace una década. El CIS<sup>57</sup>, para conocer qué tan necesarias son las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de los ciudadanos, elaboró el barómetro de enero de 2004<sup>58</sup>, en el que el 8,6% de los encuestados calificó la conexión a Internet de *muy necesaria* en su vida cotidiana, el 30,8% de *bastante necesaria*, el 23,8% de *poco necesaria*, el 32,5% de *nada necesaria*

---

<sup>55</sup> Para un conocimiento más profundo sobre la creación de Internet y el desarrollo del ciberespacio, vid. LLANEZA GONZÁLEZ, P.: *Internet y comunicaciones digitales*, Edit. Bosch, Barcelona, 2000, págs. 36 a 40.

<sup>56</sup> LLANEZA GONZÁLEZ, P.: ob. cit., pág. 35.

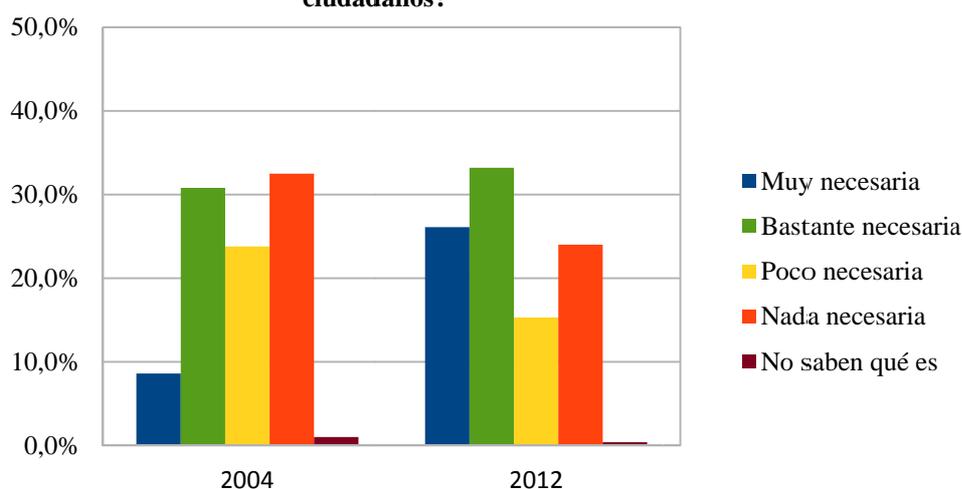
<sup>57</sup> [www.cis.es](http://www.cis.es)

<sup>58</sup> Barómetro de enero de 2004, estudio núm. 2554.



y el 1% no sabía lo que era. En cambio, en el barómetro de junio de 2012<sup>59</sup> ya no sólo se hace referencia a la conexión a Internet, también se hace alusión a la conexión de alta velocidad. El 26,1% calificó de *muy necesaria* la conexión a Internet en su vida cotidiana, el 33,2% de *bastante necesaria*, el 15,3% de *poco necesaria*, el 24% de *nada necesaria* y sólo el 0,4% no sabía lo que era.

#### ¿Qué tan necesaria es la conexión a Internet en la vida cotidiana de los ciudadanos?



**Fuente:** Barómetro de enero de 2004 y junio de 2012 del CIS.

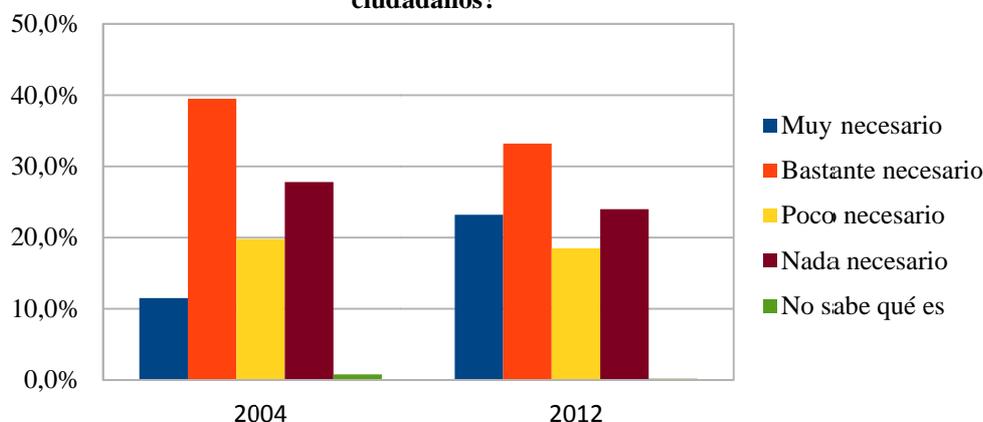
Es importante destacar que Internet cada vez es menos desconocido y más accesible; se ha convertido en un sistema necesario en la vida cotidiana de los ciudadanos. Pero, cabe tener en cuenta que para acceder a Internet debemos disponer de una red de conexión y también de un ordenador u otro dispositivo electrónico que permita dicha conexión<sup>60</sup>. Volviendo a los datos que nos facilita el CIS, el barómetro de enero de 2004 expone que el 11,5% de los encuestados califica el ordenador personal de *muy necesario* en su vida cotidiana, el 39,5% de *bastante necesario*, el 19,8% de *poco necesario*, el 27,8% de *nada necesario* y el 0,8% no sabe lo que es. En cambio, el barómetro de junio de 2012 expresa que el 23,2% de los encuestados califica el ordenador personal de *muy necesario* en la vida cotidiana, el 33,2% de *bastante necesario*, el 15,3% de *poco necesario*, el 24% de *nada necesario* y sólo el 0,2% no sabe lo que es.

<sup>59</sup> Barómetro de junio de 2012, estudio núm. 2948.

<sup>60</sup> Hoy en día la conexión a Internet se puede establecer mediante móviles, tablets y otros dispositivos electrónicos.



### ¿Qué tan necesario es el ordenador personal en la vida cotidiana de los ciudadanos?



**Fuente:** Barómetro de enero de 2004 y junio de 2012 del CIS.

Por lo tanto, para una mayor accesibilidad a Internet, no basta con que los precios de las redes de conexión sean competitivos, también deben serlo los precios de los ordenadores y otros dispositivos electrónicos que permitan la conexión a Internet. El Instituto Nacional de Estadística<sup>61</sup>, en su última encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del año 2013<sup>62</sup> destaca que un 69,8% de los hogares dispone de conexión a Internet, tres puntos más que en 2012, y que un 73,4% dispone de ordenador, porcentaje ligeramente superior al de 2012. Es un resultado bastante satisfactorio que prevemos que irá en aumento; para la mayoría de los ciudadanos, los ordenadores y otros dispositivos electrónicos, junto con la conexión a Internet, se han convertido en la base de desarrollo de nuestras tareas diarias, tanto en el ámbito personal como en el profesional; pues son competencias transversales para la práctica jurídica. Cabe destacar el importante papel que desarrollan los centros educativos, que han ido introduciendo las nuevas tecnologías en las aulas, en el procedimiento de aprendizaje, para prepararnos para un presente y futuro marcado por el manejo de éstas.

<sup>61</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es)

<sup>62</sup> Nota de prensa de 25 de octubre de 2013 sobre la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (TIC-H)*. Años 2013.



## **II. *Online Dispute Resolution***

Antes de centrarnos sólo en el Arbitraje *Online* y en nuestras propuestas, estudiaremos las ODR. Como venimos exponiendo, Internet ha supuesto un importante cambio en la percepción que tenemos del mundo; nos ha proporcionado comodidad y rapidez en nuestras actividades, operaciones y tareas, pero, a la vez, también ha comportado y creado un amplio abanico de nuevos conflictos jurídicos que nuestros ordenamientos no tenían previstos; todo un reto para los operadores del Derecho.

### **1. Conflictos jurídicos en el ciberespacio**

Recuperamos nuestra mención a la globalización y destacamos que las relaciones entre personas y empresas ya no sólo se realizan a nivel local o provincial, cada vez con más frecuencia se perfeccionan a nivel autonómico, estatal y, también, internacional. El ciberespacio se ha convertido en un mercado dónde cualquier persona puede negociar con otra sin restricciones horarias ni limitaciones de espacio. Cualquiera que posea un bien y estime venderlo, se convierte en vendedor y cualquiera que quiera adquirir ese bien, en comprador. Todos podemos ser compradores y vendedores en el ciberespacio, puesto que este es un espacio mucho menos restrictivo, más cómodo y más eficaz que el comercio tradicional. El mercado internacional ya no queda reservado sólo para las grandes empresas como anteriormente sucedía. Ahora, cualquier persona, cualquier empresa, pequeña y mediana, puede vender y comprar a cualquier hora del día, en cualquier punto del mundo, con cualquier persona y pagar con cualquier moneda legal.

Ante esta realidad, las ventajas que ha introducido Internet en nuestra sociedad, las nuevas modalidades de relación entre personas y empresas, conllevan también la creación de nuevos conflictos jurídicos que deben resolverse. El tráfico en el ciberespacio, tal y como hemos expuesto, tiene muchas ventajas, como, entre otras, la rapidez en que se pueden efectuar. Por ello, el volumen de operaciones es mayor y más ágil que antes de la generalización del uso de Internet. Por lo tanto, los conflictos jurídicos que se crean también son notablemente numerosos y se crean con mucha más rapidez. Es por ello, que estamos convencidos de que deben existir medios de



resolución más eficaces que puedan contrarrestar este aumento de conflictos jurídicos y que no impliquen un coste excesivo. No podemos pretender que los resuelvan los tribunales ordinarios; pues están colapsados. Los usuarios de Internet precisan de seguridad jurídica para seguir con sus interacciones sociales en el ciberespacio. Dejando estos conflictos sólo en manos de los tribunales ordinarios, conseguiríamos todo lo contrario; los usuarios de Internet desistirían de su uso al no contar con un sistema de resolución de conflictos adecuado al medio por el que se han producido. Todo usuario, a la hora de llevar a cabo sus operaciones vía Red, debe disponer de un mecanismo de protección de sus intereses; un sistema que le garantice justicia de forma rápida y sin costes excesivos.

Las nuevas tecnologías crean nuevos conflictos jurídicos; crean una nueva realidad social y, por consiguiente, una nueva realidad jurídica. Este hecho ha provocado el nacimiento de una serie de instituciones y procesos que hacen posible la resolución de conflictos jurídicos surgidos tanto en el ámbito de los nuevos servicios de la sociedad de la información como fuera de ellos. Son los denominados mecanismos de resolución de conflictos *online* (*Online Dispute Resolution*), una nueva modalidad de las *Alternative Dispute Resolution* (ADR) que se desarrolla a través de Internet.

## 2. De las ADR a las ODR

Las *Online Dispute Resolution* (ODR) nacen de la adopción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la resolución de conflictos jurídicos. Posibilitan la resolución de conflictos por medios electrónicos, a veces no en todas las fases del procedimiento, pero sí en gran parte del mismo. Esta nueva herramienta de resolución de conflictos jurídicos implica menos costes y más rapidez, entre muchas otras ventajas que expondremos a lo largo del presente estudio.

Cuando mencionamos las ODR, todo indica que también nos estemos refiriendo a las cibercortes<sup>63</sup>, cuando no es así. Éstas quedan excluidas, y por ello, en vez de *Online Dispute Resolution*, deberían denominarse *Online Alternative Dispute*

---

<sup>63</sup> Algunos tribunales civiles en algunos países permiten presentar reclamaciones vía electrónica, como el *London Money Claim Online Pilot* (MCOL) que lo viene haciendo desde el año 2002.



*Resolution* (OADR), puesto que nos referimos a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, no a los tribunales ordinarios.

Haciendo una breve referencia a los tribunales ordinarios, cabe exponer que el Ministerio de Justicia de España tiene como objetivo la desaparición progresiva de la tramitación en papel que entorpece su funcionamiento. En 2004 empezó a operar el sistema *online* de notificaciones judiciales desde Lexnet<sup>64</sup>, en que los profesionales de la Justicia ya no tenían que desplazarse hasta los tribunales para recibir las notificaciones. Ahora, a lo largo del 2014, el Ministerio pretende implantar la demanda *online* en todos los juzgados. Esto implicaría un importante ahorro de costes y mejora en la eficiencia de la Administración de Justicia. En los Juzgados de Primera Instancia de Logroño, en la Audiencia Provincial (sección civil) y en la Sala de lo Civil del Tribunal Superior de Justicia de La Rioja, ya es posible presentar escritos de trámite y demandas por vía telemática. A lo largo del 2014, esta práctica se irá extendiendo al resto de los operadores jurídicos españoles, incluida la Audiencia Nacional<sup>65</sup>. Pero, aun así, no podemos hablar de cibertribunales en España puesto que estas comunicaciones electrónicas sólo las pueden llevar a cabo los profesionales de la Justicia y no los usuarios. Por lo tanto, podremos determinar que disponemos de cibertribunales en España cuando esta práctica se extienda a los usuarios. Asimismo, cabe recordar lo que Bill Gates expresa en su libro *Los Negocios en la Era Digital*<sup>66</sup>. Expone que *en el Poder Judicial, los sistemas de control de flujos de trabajo basados en PC han hecho posible que los tribunales de Estados Unidos y Canadá pasen los sumarios al procedimiento electrónico. Por ejemplo en el Condado de León (Florida) existe un sistema por el cual las partes pueden iniciar causas directamente vía e-mail, transfiriendo todos los escritos al sistema de gestión electrónico y recibiendo a vuelta de e-mail el número de sumario. Atendiendo además que muchas actas judiciales son documentos públicos, el Condado quiere situarlos en la Red para información de las partes y del público.* En España podríamos adoptar el mismo procedimiento, pero para ello es imprescindible contar con un cambio de mentalidad por parte de los ciudadanos; conseguir que manejen y confíen en los medios electrónicos.

<sup>64</sup> Programa Lexnet: [www.lexnet.justicia.es](http://www.lexnet.justicia.es)

<sup>65</sup> En este sentido, ver noticia: [http://www.lawyerpress.com/news/2014\\_02/0702\\_14\\_006.html](http://www.lawyerpress.com/news/2014_02/0702_14_006.html)

<sup>66</sup> HENRY GATES, W.: *Los Negocios en la Era Digital*, Edit. Plaza & Janes, Barcelona, 1999, pág. 411.



Volviendo a las ODR, éstas nacieron no sólo por las deficiencias de los tribunales ordinarios, sino también por las de los métodos de resolución de conflictos alternativos *offline*. El Cybertribunal (ahora *e-resolution*), creado por el *Centre de Recherche en Droit Public* (CRDP) de la Universidad de Montreal en 1998 llevó a cabo una de las primeras experiencias en las ODR. Tenía como objetivo ofrecer servicios de mediación y arbitraje a los consumidores para resolver los conflictos que se originaban en las transacciones que llevaban a cabo, pero sus actividades cesaron en diciembre de 1999<sup>67</sup>.

Pero, la primera vez en la historia que se resolvió un conflicto jurídico íntegramente *online*, fue en enero del año 2000. Los litigantes no tuvieron que reunirse físicamente en ningún momento; resolvieron el conflicto intercambiando documentos, teniendo de árbitro al Sr. Scott Donahey, abogado especialista en temas de propiedad intelectual y experto en marcas, designado por el Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI<sup>68</sup>. Se trataba de un caso de registro abusivo de un nombre de dominio en Internet. La *World Wrestling Federation* (WWF), con sede en EE.UU., había presentado una demanda contra un residente en California que había registrado el nombre de dominio [www.worldwrestlingfederatio.com](http://www.worldwrestlingfederatio.com) en Melbourne. El caso se resolvió exigiendo al titular del registro que la cediera a su legítimo propietario y demandante, la WWF, que acudió a este mecanismo de resolución de conflictos *online* por ser más rápido y económico<sup>69</sup>. El Sr. Francis Gurry, Subdirector General de la OMPI y Director del Centro de Arbitraje y Mediación, afirmó que *el nuevo procedimiento demuestra la viabilidad de una alternativa más eficaz y económica que el recurso a los tribunales*. Añadió también que *Internet ofrece un sinnúmero de posibilidades de negocio a todos los niveles; la confianza en el comercio electrónico se sustenta en el respeto recíproco de los derechos de los usuarios*<sup>70</sup>.

<sup>67</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: *Arbitraje y nuevas tecnologías*, Edit. Thomson Civitas, Madrid, 2007, pág. 48.

<sup>68</sup> Organización Mundial de la Propiedad Intelectual: <http://www.wipo.int/portal/es/>

<sup>69</sup> *Resuelto el primer caso de ciberocupación gracias al procedimiento de solución de controversias de la OMPI*, Revista de la OMPI, núm. 2, Ginebra, febrero 2000, págs. 2 y 3.

<sup>70</sup> Revista de la OMPI, núm. 2, Ginebra, febrero 2000, págs. 2 y 3.



### 3. Plataformas ODR

Actualmente, podemos encontrar varias plataformas que ofrecen los servicios de negociación, mediación y arbitraje *online*, principalmente en materia de consumo y con sede en América del Norte. Esta modalidad *online* de resolución de conflictos permite y facilita el acceso a la Justicia, pues las transacciones suelen ser de escaso valor monetario y acudir a los tribunales ordinarios resultaría excesivamente costoso, frente al arbitraje que es gratuito en el Arbitraje de Consumo.

El Arbitraje de Consumo ya lo tratamos en el capítulo I, pero es conveniente que recalquemos que el artículo 41.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, expone que el procedimiento se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad. Por lo tanto, un consumidor puede defender sus intereses en esta materia mediante arbitraje de forma gratuita. El mismo Real Decreto prevé el Arbitraje de Consumo *Online* y en su artículo 3.3 expresa que tanto el arbitraje electrónico como los actos realizados vía electrónica, en lo no previsto por este Real Decreto, se regirá por lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos<sup>71</sup>.

Como hemos mencionado, podemos contar con algunas plataformas que ofrecen servicios de ODR, pero es cierto que muchas de ellas habían empezado como pruebas piloto y han terminado cesando sus actividades, principalmente por no conllevar un rendimiento económico que permita seguir con la oferta de dichos servicios. Una de las plataformas más conocidas por los usuarios de Ebay<sup>72</sup> es Square Trade<sup>73</sup>. Aunque Ebay aún anuncia que Square Trade se encarga de la resolución de conflictos suscitados en su plataforma de compraventa *online*, según nos ha informado Square Trade, ésta ya no ofrece dichos servicios desde el año 2005. Por lo que, a día de hoy, Ebay no cuenta con ningún mecanismo de resolución de conflictos *online*. Sin embargo, los usuarios que

---

<sup>71</sup> Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, publicada en el BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007.

<sup>72</sup> Plataforma de compraventa *online*: [www.ebay.es](http://www.ebay.es)

<sup>73</sup> En fecha 24 de abril de 2014 contactamos vía email con la sra. Lexi Rhorer del Departamento Legal de Square Trade y nos informó que actualmente sólo ofrecen servicios de garantía para dispositivos electrónicos: [www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com)



hayan efectuado el pago con el sistema Paypal<sup>74</sup>, tienen la opción de abrir una disputa *online* a través del Centro de resoluciones de Paypal<sup>75</sup> dentro de un plazo máximo de 45 días desde la realización de dicho pago. Pero sólo se trata de una simple reclamación; ni mediación ni arbitraje.

Algunas de las plataformas con mayor éxito y que a día de hoy siguen ofreciendo los servicios de ODR son *Better Business Bureau Online (BBB Online)*<sup>76</sup>, *The National Mediation Board*<sup>77</sup>, *Virtual Courthouse*<sup>78</sup>, *The Mediation Room*<sup>79</sup>, *Cibertribunal Peruano*<sup>80</sup>, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), etc.

También debemos hacer referencia a las organizaciones y fundaciones que impulsan y potencian las ODR. Las organizaciones más importantes son la *Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (CCI)* con sede en París, fundada en 1919<sup>81</sup>, *American Arbitration Association (AAA)* fundada en 1926<sup>82</sup>, *National Arbitration Forum (NAF)* fundada en 1986<sup>83</sup> y *Association for Conflict Resolution (ACR)* creada en 2001<sup>84</sup> por la fusión entre *Academy of Family Mediators (AFM)*, *Conflict Resolution Education Network (CREnet)*, *National Institute for Dispute Resolution (NIDR)* y la *Society of Professionals in Dispute Resolution, Inc. (SPIDR)*<sup>85</sup>.

Como hemos podido apreciar, las ODR están mucho más integradas en los países americanos que en los europeos, tal y como analizaremos a lo largo del presente capítulo. Las ODR aún son un gran desconocido en la comunidad europea, y quienes sí que las conocen, no confían en sus ventajas ni en realizar transacciones por Internet;

<sup>74</sup> Permite a las empresas y consumidores que dispongan de correo electrónico enviar y recibir pagos en Internet de forma segura, cómoda y rentable: [www.paypal.com](http://www.paypal.com)

<sup>75</sup> Centro de resoluciones de Paypal: [https://www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=\\_complaint-view](https://www.paypal.com/es/cgi-bin/webscr?cmd=_complaint-view)

<sup>76</sup> *Better Business Bureau Online*: [www.bbb.org](http://www.bbb.org)

<sup>77</sup> *The National Mediation Board*: [www.nmb.gov](http://www.nmb.gov)

<sup>78</sup> *Virtual Courthouse*: [www.virtualcourthouse.com](http://www.virtualcourthouse.com)

<sup>79</sup> *The Mediation Room*: [www.themediationroom.com](http://www.themediationroom.com)

<sup>80</sup> Cibertribunal peruano: [www.cibertribunalperuano.com](http://www.cibertribunalperuano.com)

<sup>81</sup> Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional: <http://www.iccwbo.org/products-and-services/arbitration-and-adr/>

<sup>82</sup> *American Arbitration Association*: [www.adr.org](http://www.adr.org)

<sup>83</sup> *National Arbitration Forum*: [www.adrforum.com](http://www.adrforum.com)

<sup>84</sup> *Association for Conflict Resolution*: [www.acrnet.org](http://www.acrnet.org)

<sup>85</sup> Disponemos de un listado de plataformas ODR en [www.odr.info/node/32](http://www.odr.info/node/32)



pues el fraude *online* es constante. Como consecuencia de esta realidad, debemos seguir trabajando, para dar a conocer estas opciones alternativas de resolución de conflictos y exponer sus ventajas, que son numerosas. Las ODR engloban todas las ADR; negociación, mediación, conciliación, arbitraje, etc. A continuación, nos centraremos en la figura objeto de análisis en el presente estudio: el Arbitraje *Online*.

### III. Definición del Arbitraje *Online*

Partiendo del concepto de arbitraje estudiado en el capítulo I, cabe expresar que el Arbitraje *Online* es un arbitraje especial. Para entender su especialidad, expondremos el significado del término *online*.

En el presente estudio otorgamos a este arbitraje la denominación de *online*, pero también podemos encontrar otros nominativos como *virtual*, *telemático* o *electrónico*. Si consultamos la definición que presenta la Real Academia Española<sup>86</sup> sobre el término *virtual*, percibimos que no recoge expresamente el concepto al que hacemos referencia, sólo lo asocia a la fuerza y a la virtud. En cambio, si observamos la definición que nos presta *Oxford Dictionaries*<sup>87</sup>, comprobamos una mayor aproximación al concepto en cuestión. Este diccionario lo define de la siguiente manera: *Not physically existing as such but made by software to appear to do so*<sup>88</sup>. Basándonos en esta definición, podemos exponer que el Arbitraje Virtual es aquél que físicamente no existe como tal, sino que se desarrolla mediante software que le da apariencia de arbitraje.

En cuanto al término *telemático*, la RAE presenta la siguiente definición que coincide con la de *Oxford Dictionaries*:

(Del ingl. *Telematics*, acrón. De *tele-e informatics*, informática).

1. *f. Elec. Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada*<sup>89</sup>.

---

<sup>86</sup> [www.rae.es](http://www.rae.es)

<sup>87</sup> [www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com)

<sup>88</sup> Definición de *virtual* en Oxford Dictionaries:

<http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/ingles/virtual?q=virtual>

<sup>89</sup> Definición de *temático* en la RAE: <http://lema.rae.es/drae/?val=telem%C3%A1tica>



En base a esta definición, podemos expresar que el Arbitraje Telemático es aquél en que se aplican las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia.

En relación al término *electrónico*, en la RAE recurrimos a la definición de correo electrónico<sup>90</sup> para hacer una analogía para el Arbitraje Electrónico, quedando de esta forma: el Arbitraje Electrónico es un sistema de resolución de conflictos jurídicos que se realiza por ordenador a través de redes informáticas. En cuanto a *Oxford Dictionaries*, expresa la siguiente definición: *Carried out or accessed by means of a computer or other electronic device, especially over a network*<sup>91</sup>. Partiendo de esta definición, podemos expresar que el Arbitraje Electrónico es aquél que se lleva a cabo o al cual se accede por medio de un ordenador u otro dispositivo electrónico, especialmente a través de una red.

Llegados a este punto, cabe enunciar que los términos *virtual*, *telemático* y *electrónico* son sinónimos de *online*, término que hemos escogido para el presente estudio. Para conocer el significado de *online*, no podemos recurrir a la RAE por no estar registrado, puesto que se trata de un término inglés. Ante esta realidad, debemos basarnos en *Oxford Dictionaries*, que expone la siguiente definición: *available on or performed using the Internet or other computer network*<sup>92</sup>. Por lo tanto, el Arbitraje *Online* es aquél que está disponible en, o se realiza a través de, Internet u otra red informática. Pero también nos podemos encontrar que en lugar de *online*, se use *on-line*, o que autores como MONTESINOS GARCÍA<sup>93</sup> y BONACHERA VILLEGAS<sup>94</sup> utilicen *on line*. Todos ellos poseen el mismo significado.

En cuanto al Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, prevé el Arbitraje electrónico en esta materia y nos presta una definición en su artículo 51. En base a éste, el Arbitraje *Online* es aquél que se

<sup>90</sup> Definición de *correo electrónico* en la RAE: <http://lema.rae.es/drae/?val=electronico>

<sup>91</sup> Definición de *electrónico* en Oxford Dictionaries:  
<http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/ingles/electronic?q=electronic>

<sup>92</sup> Definición de *online* en Oxford Dictionaries:  
<http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/ingles/online?q=online>

<sup>93</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., pág. 117.

<sup>94</sup> BONACHERA VILLEGAS, R.: ob. cit., pág. 266.



sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.

Una vez expuestas todas las definiciones, presentamos el Arbitraje *Online* como un método heterocompositivo de resolución de conflictos que constituye una alternativa a la Jurisdicción y un equivalente jurisdiccional, pero que su peculiaridad recae en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC); se trata de un arbitraje especial.

#### **IV. Régimen jurídico actual del Arbitraje *Online***

El arbitraje está regulado por la ya mencionada LA. Ésta está inspirada en la Ley Modelo (UNCITRAL), que fue elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional<sup>95</sup>, de 21 de junio de 1985. UNCITRAL se dedica específicamente al arbitraje comercial internacional; es una ley modelo que puede ser aceptada en bloque o modificada, de acuerdo con las necesidades de cada Estado.

El arbitraje en España, en los últimos cincuenta años, ha experimentado la aprobación de tres leyes. La primera fue la Ley de Arbitraje Privado de 22 de diciembre de 1953<sup>96</sup>, que respondía a una concepción puramente contractualista del arbitraje. Con los años se demostró que fue un error restringir el arbitraje únicamente a un sector, pues el recurso a los árbitros para resolver las disputas eran escasos<sup>97</sup>.

La segunda ley fue la 36/1988, de 5 de diciembre<sup>98</sup>, que se propuso paliar las deficiencias de la rígida concepción privatista y contractualista de la anterior, suponiendo así, un gran avance para la regulación y modernización del arbitraje en el ordenamiento jurídico español. Con esta, se consiguió expandir el arbitraje; aumentaron notablemente el número de relaciones jurídicas en que las partes pactaron convenios

---

<sup>95</sup> Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional: [www.uncitral.org](http://www.uncitral.org)

<sup>96</sup> Ley de 22 de diciembre de 1953 por la que se regulan los arbitrajes de Derecho privado, publicada en el BOE núm. 358, de 24 de diciembre de 1953.

<sup>97</sup> Preámbulo de la Ley Arbitral de 1988.

<sup>98</sup> Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de arbitraje, publicada en el BOE núm. 293, de 7 de diciembre de 1988.



arbitrales<sup>99</sup>. Cabe destacar que gracias a esta ley, se asentó el arbitraje institucional<sup>100</sup>.

La LA de 1988 se actualizó y modernizó con la llegada de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 2000, puesto que se adoptaron normas que impulsaron el arbitraje; introducía las medidas cautelares que podrían adoptarse, la ejecución del laudo, la declinatoria como cauce de oposición de la vía judicial por existencia de convenio y también, la introducción de los medios electrónicos. La LEC suponía una opción más favorable que la legislación arbitral.

Y la tercera ley, es la vigente LA de 2003, reformada por la Ley 11/2011 de 20 de mayo<sup>101</sup>. Ésta ha supuesto un avance cualitativo de entidad en la regulación del arbitraje. Sus logros son la formulación unitaria del arbitraje, el reconocimiento del arbitraje internacional, el aumento de la disponibilidad arbitral, sus reglas sobre notificaciones, comunicaciones y plazos, el apoyo judicial al arbitraje o su antiformalismo<sup>102</sup>.

Sin embargo, el hecho más destacable para nuestro estudio, es que la LA de 2003 ha permitido la introducción del Arbitraje *Online*, ofreciendo así la posibilidad de hacer uso de las nuevas tecnologías para desarrollar el arbitraje, principalmente para convenir el acuerdo arbitral, efectuar las comunicaciones y notificaciones y emitir el laudo arbitral. La LA no prevé el Arbitraje *Online* estrictamente, pero como podemos comprobar, sí que sienta unas bases para que éste se pueda llevar a cabo. Por lo tanto, afirmamos que esta ley sí que permite llevar a cabo todo el procedimiento arbitral a través de medios electrónicos. Para ello, impera la supremacía del principio de autonomía de la voluntad de las partes, una de las principales notas que caracterizan la nueva LA.

Aun así, tal y como ya hemos estudiado en el capítulo I, cabe destacar que no

---

<sup>99</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.; ob. cit., pág. 116.

<sup>100</sup> Exposición de motivos de la Ley de Arbitraje de 2003, fundamento I.

<sup>101</sup> Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional de la Administración General del Estado, publicada en el BOE núm. 121, de 21 de mayo de 2011.

<sup>102</sup> Exposición de motivos del proyecto de ley de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional de la Administración General del Estado, de 16 de julio de 2010, fundamento I.



todos los arbitrajes se regulan exclusivamente por la LA. Debemos tener en cuenta que disponemos de numerosos arbitrajes especiales que se regulan mediante leyes sectoriales y, subsidiariamente, por la LA. En esta ocasión haremos referencia al Arbitraje de Consumo, puesto que, tal y como ya expusimos anteriormente, su Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, sí que regula el Arbitraje *Online*.

El mencionado RD 231/2008, prevé en la sección primera de las disposiciones especiales del capítulo V, cómo se debe llevar a cabo el Arbitraje de Consumo Electrónico. Para ello, expone qué es el Arbitraje *Online*; remite al artículo 8 del mismo RD para determinar qué Juntas Arbitrales son competentes para conocer de la controversia; recomienda el uso de la firma electrónica para garantizar la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral; especifica cómo se deben realizar las comunicaciones y cómo computan los plazos; y finalmente, expone cuál es el lugar de celebración del arbitraje.

Por su parte, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico<sup>103</sup>, en su artículo 32 prevé la posibilidad de que el prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información diriman sus controversias mediante mecanismos de resolución extrajudicial, pudiendo hacer uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica.

Por consiguiente, afirmamos que el Arbitraje *Online* en sí, como método de resolución de conflictos extrajudiciales por medios electrónicos, a día de hoy, no goza de regulación normativa; pero que las bases de lo que es, o de lo que debería de ser, están sentadas en lo dispuesto por el RD 231/2008, relativo al Sistema Arbitral de Consumo y en las reglas de funcionamiento que las organizaciones, fundaciones e instituciones pioneras han ido adoptando. Del mismo modo, también afirmamos que estas bases y reglas no son suficientes; por ello, consideramos que debería regularse todo el procedimiento de Arbitraje *Online*, desde su inicio hasta su conclusión. De esta forma, podríamos también potenciar la cultura arbitral y otorgar seguridad jurídica a los

---

<sup>103</sup> Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, publicada en el BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002.



usuarios.

## V. Plataformas, Cortes y Tribunales de Arbitraje *Online* en España

Como ya hemos expuesto, las ODR en general y el Arbitraje *Online* en particular, en España no están completamente implantados, pero tampoco son un mito. A continuación, expondremos algunos ejemplos de plataformas y cortes que ofrecen dicho servicio.

Una de las plataformas que hemos analizado es Ejustic<sup>104</sup>. Se trata de una iniciativa empresarial nacida ante la necesidad de dotar de soluciones informáticas de vanguardia a la sociedad, especialmente al mundo empresarial y jurídico. Su objetivo es garantizar el acceso universal de los ciudadanos a herramientas informáticas que ofrezcan soluciones que permitan a las entidades o personas ser más eficientes en la gestión de sus tareas cotidianas<sup>105</sup>. Para ello, ofrece el servicio de Mediare, un centro de mediación y corte arbitral en la nube que permite gestionar y tramitar expedientes de mediación y arbitraje, ahorrando costes y mejorando la eficiencia del proceso. Para conocer la operativa de estos servicios, Ejustic nos ha proporcionado un video tutorial<sup>106</sup> de mediación donde se expone paso por paso cómo funciona la plataforma.

Otra plataforma estudiada es ARBITEC<sup>107</sup>, la primera institución española que pretendió implantar el Arbitraje *Online* para la resolución de conflictos que tengan como fondo productos o servicios relacionados con las tecnologías de la información. Fue constituida en Barcelona en 1989 y en 1995 se convirtió en la primera institución española que admitía solicitudes de arbitraje a través de Internet, utilizando la red en todas las fases del procedimiento arbitral, excepto en la protocolización del laudo. Actualmente, la experiencia demuestra que las comunicaciones las realizan con firma electrónica y sellado de tiempo; que ofrecen a las partes la posibilidad de utilizar

<sup>104</sup> En fecha 29 de enero de 2014 contactamos vía email con Ejustic: [www.ejustic.com](http://www.ejustic.com)

<sup>105</sup> Más información en [www.ejustic.com/nosotros-2](http://www.ejustic.com/nosotros-2)

<sup>106</sup> Ver video, adjunto al presente estudio, sobre el procedimiento de mediación que presta Ejustic. No disponen de uno sobre arbitraje, pero nos informan que, salvo algunas particularidades del sistema arbitral, la operativa es muy similar.

<sup>107</sup> En fecha 27 de enero de 2014 contactamos vía email con Arbitec, la Asociación española de Arbitraje Tecnológico: [www.arbitec.org](http://www.arbitec.org)



videoconferencia, pero que hasta el momento, éstas siempre han preferido sesiones presenciales para la práctica de la prueba y las comparecencias.

Es también preciso recalcar el trabajo que ha desarrollado el Instituto Nacional de Consumo (INC)<sup>108</sup>, ofreciendo el servicio de Arbitraje *Online*. El INC, en colaboración con la Subdirección General de Tecnologías de la Información (SGTI) del Ministerio de Sanidad y Consumo, promovió en 2004 el desarrollo del Sistema de Información sobre tramitación Arbitral (SITAR) con la pretensión de facilitar el acceso a los consumidores de los servicios de arbitraje a través de Internet tanto para el comercio físico como para el electrónico. Pero con fecha 3 de febrero se publicó el Real Decreto 19/2014 de 14 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y se aprueba su estatuto<sup>109</sup>. A partir de esta fecha, AECOSAN asume las competencias y responsabilidad que hasta la fecha venían desempeñando ambos organismos autónomos<sup>110</sup>. Este nuevo organismo autónomo está adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría General de Sanidad y Consumo.

Para conocer la situación actual del Arbitraje *Online* que proporcionaba el INC, contactamos con la Junta Arbitral Nacional del INC<sup>111</sup> que nos informa que la plataforma de arbitraje electrónico se mantiene operativa, al margen de la unificación de dichos organismos. Para acceder a ella es necesario realizar una configuración del navegador y contar con firma electrónica y cuenta de correo<sup>112</sup>.

Tampoco podemos olvidarnos del arbitraje virtual de consumo de la Comunidad Valenciana que la Generalidad Valenciana puso en funcionamiento en el año 2003. Este

<sup>108</sup> Instituto Nacional de Consumo (nos remite a AECOSAN): [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)

<sup>109</sup> Real Decreto 19/2014 de 14 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto, publicado en el BOE núm. 29, de 3 de febrero de 2014.

<sup>110</sup> Más información en [www.aecosan.msssi.gob.es](http://www.aecosan.msssi.gob.es)

<sup>111</sup> En fecha 21 de abril de 2014 contactamos vía email con la Junta Arbitral Nacional del INC para conocer la situación en que se encuentra la plataforma de arbitraje electrónico tras la unificación de los mencionados organismos.

<sup>112</sup> Acceder a la plataforma electrónica: <http://arbitrajedeconsumo.mspsi.es/>



aún se encuentra operativo; permite el desarrollo de todo el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos. Los consumidores pueden acceder vía Internet, cumplimentando la demanda, con firma digital emitida por la Autoridad de Certificación de la Generalidad Valenciana, y la junta arbitral de consumo procesa toda la información *online*. También prevé celebrar la fase de Audiencia entre las partes por videoconferencia. El Arbitraje Virtual de Consumo de la Comunidad Valencia cuenta con todas las garantías de seguridad y autenticidad necesarias, resultando igual de válido jurídicamente que el proceso escrito convencional<sup>113</sup>.

Otra institución de resolución de conflictos extrajudiciales por vía electrónica es la que presta la Asociación Comunitaria de Arbitraje y Mediación (ACAM), una asociación sin ánimo de lucro que tiene por objeto la administración del arbitraje y la mediación. Actualmente, también ofrece el servicio de arbitraje y mediación de litigios entre empresas a través de Internet<sup>114</sup>. Mediante un formulario que debe ser cumplimentado por el solicitante, se inicia el procedimiento de arbitraje. Éste se envía *online*, junto con los documentos justificativos, y el solicitante recibe en el correo electrónico que ha indicado, una copia de dicho formulario. El mismo, también debe ser enviado por fax. Todo el proceso se desarrolla *online*, desde la solicitud hasta el laudo.

En cuanto a la Corte Arbitral Española<sup>115</sup>, permite formalizar la solicitud *online* de arbitraje<sup>116</sup>, cumplimentando un formulario y enviándolo por correo electrónico, pero no prevé en ningún momento seguir el mismo método para las demás actuaciones; pues es la administración de la Corte la que se pone en contacto con el solicitante para iniciar los trámites.

A efectos de realizar un estudio de campo, hemos realizado visitas y estancias a entidades arbitrales para conocer *in situ* la realidad del Arbitraje *Online*. Así, son varias

---

<sup>113</sup> Más información en [http://www.indi.gva.es/portal/opencms/contenidos/servicios/Consumo/servicio\\_0005.html?\\_locale=es&uri=/es/Consumo/listado\\_servicios.jsp#1](http://www.indi.gva.es/portal/opencms/contenidos/servicios/Consumo/servicio_0005.html?_locale=es&uri=/es/Consumo/listado_servicios.jsp#1)

<sup>114</sup> Formulario de inicio: [www.arbitraje-acam.com/formularios](http://www.arbitraje-acam.com/formularios)

<sup>115</sup> Corte Arbitral Española: [www.corteabital.com](http://www.corteabital.com)

<sup>116</sup> Solicitud de arbitraje: [www.cortearbitral.com/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=25&Itemid=54](http://www.cortearbitral.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=25&Itemid=54)



las cortes y tribunales que empiezan a adoptar las nuevas tecnologías en el proceso arbitral, pero no es una práctica generalizada en nuestro país.

Uno de los tribunales que hemos visitado es el Tribunal Arbitral de Valencia<sup>117</sup>, constituido en 2008; es uno de los que permite el Arbitraje *Online*. Nos informan que resuelven controversias fundamentalmente domésticas y que disponen de las instalaciones y medios que hacen posible realizar *online* alguna de las fases del arbitraje; una sala de celebración de vistas, un ordenador con webcam para efectuar videoconferencias y un técnico informático para solucionar los problemas técnicos que puedan surgir.

El Tribunal ha resuelto casos en que las partes no han tenido que verse en ningún momento del proceso. Destacan que el principio de la autonomía de la voluntad es el que permite agilizar el proceso mediante estos recursos, cuando las partes así lo convengan. Llevan a cabo todas las comunicaciones por vía electrónica, pero reconocen que éstas carecen de firma electrónica. Expresan que aún no se ha conseguido adaptar íntegramente las nuevas tecnologías al proceso arbitral, pero que están trabajando para poder ofrecer todas las ventajas del método *online*.

Asimismo, también hemos visitado las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valencia<sup>118</sup>, donde nos han informado que actualmente no ofrecen el servicio de Arbitraje *Online*; resuelven las controversias que se suscitan entre empresas mediante el procedimiento tradicional de arbitraje<sup>119</sup>. Pero nos avanzan que el Arbitraje *Online* pronto será una realidad, que desde la Cámara se está trabajando para poder ofrecer este servicio.

En cuanto al Tribunal Arbitral de Tarragona<sup>120</sup>, éste aún no ha llevado a cabo ningún procedimiento de Arbitraje *Online*; no ha habido demanda por parte de los

---

<sup>117</sup> En fecha 15 de abril de 2014 visitamos las instalaciones del Tribunal Arbitral de Valencia y nos entrevistamos con la sra. Lucía Casabó Ortí, letrada del Tribunal, y también con el presidente del mismo, el sr. Manuel de Lorenzo. Más información: [www.tav.icav.es](http://www.tav.icav.es)

<sup>118</sup> En fecha 15 de abril de 2014 visitamos las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valencia y nos entrevistamos con la sra. Verónica Lliso. Más información: [www.camaravalencia.com](http://www.camaravalencia.com)

<sup>119</sup> Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Valencia: <http://www.camaravalencia.com/es-ES/asesoramiento-empresas/asesoramiento-juridico/arbitraje/Paginas/sarbitraje.aspx>

<sup>120</sup> En fecha 25 de abril de 2014 nos entrevistamos con el sr. Juan Panisello, ex secretario del Tribunal Arbitral de Tarragona y letrado del Ilustre Colegio de Abogados de Tarragona. Más información sobre el Tribunal Arbitral de Tarragona en: <http://www.advocatstarragona.com/icat/SIcat?PN=106&PE=1>



usuarios. En referencia a las comunicaciones y notificaciones, a diferencia del Tribunal Arbitral de Valencia, en el de Tarragona, las partes se comunican directamente con el árbitro, que es quién tiene que resolver la controversia o controversias objeto del litigio. Aunque sí que es cierto que, en ocasiones, por iniciativa del secretario del Tribunal, se llegó a cambiar el procedimiento; las comunicaciones pasaban por el secretario y éste las remitía al árbitro. Sin embargo, observaban que se producía el error por parte de las partes, tanto del instante como del instando, de dirigir las instancias al Tribunal y no al árbitro, cuándo es el árbitro el que tiene que resolver, no el Tribunal. Actualmente, una vez designado el árbitro, las comunicaciones se realizan entre las partes y éste. El Tribunal Arbitral de Valencia considera que es necesario que la institución administre las comunicaciones, que actúe de intermediaria entre las partes y los árbitros, con el objetivo de garantizar el principio de igualdad entre las partes.

Finalmente, cabe hacer especial mención a la Corte de Arbitraje de Madrid<sup>121</sup> creada en 1989; una gran referente en el mundo arbitral. Destaca por el número de controversias que resuelve, pero también por adoptar el nuevo sistema TAO-OAM, mediante el cual ofrece acceso al arbitraje las 24 horas al día, los 7 días de la semana, facilitando la gestión y los trámites, agilizando así, los plazos. Tramitación de Arbitrajes *Online* (TAO-OAM)<sup>122</sup> permite que los arbitrajes sean administrados y consultados *online*. Proporciona un punto centralizado y común para el almacenaje de todos los documentos a un arbitraje. Al mismo tiempo, hace posible una comunicación instantánea entre los usuarios de un arbitraje, eliminando los tiempos muertos de traslado y dotando así a los procedimientos de mayor agilidad y celeridad<sup>123</sup>.

Como hemos podido comprobar, el Arbitraje *Online* se está gestando muy lentamente en nuestro país, pero lo más importante es que poco a poco esta figura se está dando a conocer, puesto que, de esta forma, podrá contar con la confianza de los ciudadanos; sólo así conseguiremos potenciar esta vía de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos que ofrece un sinnúmero de ventajas.

---

<sup>121</sup> Corte de Arbitraje de Madrid: [www.arbitramadrid.com](http://www.arbitramadrid.com)

<sup>122</sup> Acceso a TAO-OAM: [www.tramita-expedientes.arbitramadrid.com](http://www.tramita-expedientes.arbitramadrid.com)

<sup>123</sup> Más información en [www.arbitramadrid.com/web/corte/tramitacion-expedientes](http://www.arbitramadrid.com/web/corte/tramitacion-expedientes)



## VI. El Arbitraje *Online* en el seno de la Unión Europea

Debemos confesar que nos gustaría estudiar el desarrollo del Arbitraje *Online* en todos los Estados miembros de la Unión Europea, pero debido a la extensión del presente estudio, no es posible. Por lo tanto, en vez de analizar cómo se está implantando esta herramienta de resolución de conflictos extrajudiciales por medios electrónicos en todos los Estados europeos, nos centraremos en las directrices que marca la Unión Europea para implantar o potenciar esta innovadora alternativa.

No podemos negar que, por parte de la Unión Europea, siempre ha existido un intenso deseo de promocionar las ADR, y cada vez más, también las ODR<sup>124</sup>. Pero, debemos destacar que la regulación que podemos hallar en el seno de la Unión Europea, es sólo sobre Arbitraje de Consumo<sup>125</sup>. En muchas ocasiones, los consumidores tienen problemas o, simplemente, quedan insatisfechos, cuando adquieren un bien o un servicio. Puede suceder que un vendedor se niegue a reparar un bien estropeado aún estando en garantía, o que una agencia de viajes se niegue a reembolsar unas vacaciones catastróficas. Pero estos problemas son todavía más difíciles de resolver cuando las compras han sido realizadas en otro país de la UE o por Internet.

Hace más de una década, la Comisión de las entonces llamadas Comunidades Europeas, con la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo<sup>126</sup>, apostaba por la resolución extrajudicial de conflictos y recomendaba a todos los presentes y futuros órganos que tengan como competencia la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, respetar los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

En el mismo sentido, en el año 1997 el Parlamento Europeo y el Consejo,

---

<sup>124</sup> En este sentido, vid. MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., págs. 153 a 156.

<sup>125</sup> En este sentido, vid. ÁLVAREZ ALARCÓN, A.: ob. cit., págs. 54 y 55.

<sup>126</sup> Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, publicada en el DOUE núm. L115, de 17 de abril de 1998.



mediante la Directiva 97/7/CE, de 20 de mayo de 1997<sup>127</sup>, creó mecanismos de protección de los consumidores en materia de contratos celebrados a distancia. Ésta fue derogada por la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores<sup>128</sup>, con el objetivo de eliminar incoherencias y lagunas no deseadas, fijando normas estándar para los aspectos comunes de los contratos a distancia y fuera del establecimiento<sup>129</sup>.

Sin embargo, las normas de mayor importancia son la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica<sup>130</sup> y, la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior<sup>131</sup>, incorporada en el ordenamiento jurídico español mediante la ya mencionada Ley 24/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Gracias a esta regulación, disponemos de unas directrices que nos pueden orientar en el desarrollo del Arbitraje *Online* en otras materias.

En el seno de la UE también hallamos estudios o proyectos de distintos medios de resolución extrajudicial de controversias *online*. Destacamos *E-Arbitration-T*, un proyecto europeo que fue financiado por la Comisión Europea, que investigó y desarrolló una plataforma integral *online* de arbitraje y otros ODR. Permitía a todos los actores mantener un contacto directo entre sí, proporcionando asistencia inmediata y

---

<sup>127</sup> Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos celebrados a distancia, publicada en el DOUE núm. L144, de 4 de junio de 1997.

<sup>128</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores por la que se modifican la Directiva 98/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, publicada en el DOUE núm. 304, de 22 de noviembre de 2011.

<sup>129</sup> Considerando II de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

<sup>130</sup> Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, publicada en el DOUE núm. L013, de 19 de enero de 2000.

<sup>131</sup> Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior, publicada en el DOUE núm. L178, de 17 de julio de 2000.



personalizada a todas las partes implicadas en una controversia. Ésta empezó a funcionar el 1 de enero de 2001 y cesó sus actividades el 28 de febrero de 2003.

Del mismo modo, cabe hacer referencia a ECODIR (*Electronic Consumer Dispute Resolution*), un proyecto de iniciativa universitaria que también fue financiado por la Comisión Europea y permitía a los consumidores acceder a una primera fase de negociación y, si ésta no tenía éxito, a una segunda fase de mediación; pero no de arbitraje. Inició sus actividades en 2001 y las cesó a finales de 2003<sup>132</sup>.

El 16 de octubre de 2001 también se lanzó la Red Eje-Net<sup>133</sup>, una Red judicial europea en materia civil y mercantil con el objetivo de ofrecer una solución rápida y eficaz a los litigios de consumo transfronterizos mediante la utilización de Internet y otras TICs. Cumplía con las funciones de informar a los consumidores sobre las posibilidades de utilizar el dispositivo de resolución alternativa de conflictos, facilitar las reclamaciones transfronterizas, con la traducción de los formularios, por ejemplo, y ocuparse del seguimiento de las reclamaciones y de las operaciones efectuadas en los organismos de resolución alternativa de conflictos por Internet<sup>134</sup>.

Finalmente, es muy importante destacar que el Parlamento Europeo votó a favor de la nueva legislación sobre las ADR y ODR. Se confía que las normas ADR asegurarán que los consumidores puedan recurrir a entidades de resolución de conflictos extrajudiciales de calidad para todo tipo de controversias contractuales; independientemente de que el bien se haya adquirido *online* u *offline*, dentro o fuera de las fronteras.

En cuanto a la normativa de ODR, se prevé la implantación de una plataforma *online* en toda la UE para la administración de conflictos de consumo que surjan de las transacciones en línea. Esta plataforma vinculará a todas las entidades de resolución alternativa de conflictos nacionales y operará en todos los idiomas oficiales de la UE. Para ello, los Estados miembros tendrán dos años para implementar las reglas ADR y

---

<sup>132</sup> Más información en [www.ecodir.org/about\\_us/index.htm](http://www.ecodir.org/about_us/index.htm)

<sup>133</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., pág. 155.

<sup>134</sup> Más información en [www.europa.eu/legislation\\_summaries/other/132043\\_es.htm](http://www.europa.eu/legislation_summaries/other/132043_es.htm)



ODR. La plataforma ODR estará operativa a finales de 2015<sup>135</sup>.

Llegados a este punto, debemos exponer que calificamos positivamente la regulación innovadora de la UE; las directrices que marca parecen acertadas para potenciar la resolución extrajudicial de controversias y, sobretodo, supone un gran avance en materia de Arbitraje de Consumo.

---

<sup>135</sup> Ver propuestas de la UE sobre resolución alternativa de litigios y resolución de litios *online* en [www.ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/adr\\_citizen\\_summary\\_es.pdf](http://www.ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/adr_citizen_summary_es.pdf)



## CAPÍTULO III. REGULACIÓN DEL ARBITRAJE *ONLINE*

### I. Situación actual del Arbitraje *Online*

Hemos analizado la figura, tanto del arbitraje realizado por medios tradicionales, como aquél que se desarrolla por medios electrónicos y que le hemos otorgado la denominación de Arbitraje *Online*.

Hemos podido observar, que la figura del Arbitraje *Online* no es desconocida en el mundo arbitral; han existido y existen instituciones que ofrecen dicho servicio. Pero cabe destacar que ésta se encuentra más aceptada e integrada en el marco del Arbitraje de Consumo que en otros arbitrajes. Pues para aquéllos que han adquirido un bien o servicio por Internet y de él surja una controversia, prefieren acudir al Arbitraje *Online* por ser más rápido, ágil, eficaz y económico.

También hemos comprobado que no existe ninguna norma que regule cómo debe desarrollarse el Arbitraje *Online*, excepto en el Arbitraje de Consumo, previsto por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que dedica al Arbitraje de Consumo Electrónico del artículo 51 al 55 inclusive.

El RD 231/2008, de 15 de febrero, se ha encargado de definir qué se entiende por Arbitraje *Online*, exponiendo que será aquél que se sustancie íntegramente por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral se practique por medios tradicionales. Este texto ha determinado qué Juntas Arbitrales serían competentes para conocer de la controversia, remitiéndose al artículo 8 del mismo RD; ha recomendado el uso de la firma electrónica para garantizar la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral; ha especificado cómo deben realizarse las comunicaciones y cómo computan los plazos; y se ha pronunciado sobre el lugar de celebración del arbitraje.

Cabe reconocer que la regulación que nos ofrece el RD 231/2008, de 15 de febrero, constituye un avance importante en el mundo arbitral, pero también debemos



admitir que no es suficiente; existen muchas lagunas que hay que solucionar.

Contamos, además, con problemas de seguridad técnica o informática y seguridad jurídica. En el presente capítulo, nos centraremos en el problema de la seguridad jurídica. Por ello, defendemos que el Arbitraje *Online* debe regularse de forma generalizada, fomentando su práctica en todos los arbitrajes, siempre y cuando, las partes así lo convengan.

## **II. Propuestas sobre Arbitraje *Online***

En base a todo lo que hemos expuesto y analizado a lo largo del presente estudio, nos disponemos a presentar las siguientes propuestas sobre el Arbitraje *Online*.

En primer lugar, proponemos que el Arbitraje *Online* se regule normativamente. Creemos que es importante que los ciudadanos cuenten con una normativa que detalle cómo se llevará a cabo el proceso arbitral por la Red, fomentando así el recurso al Arbitraje *Online* y garantizando el principio de seguridad jurídica, consagrado en el artículo 9.3 de la CE. Llevar a cabo operaciones por Internet, ya de por sí constituye una fuente de conflictos jurídicos, por lo que, regular un proceso que se desarrolla por dicha fuente es imprescindible.

Regular normativamente el Arbitraje *Online*, supone establecer un procedimiento que garantice que el arbitraje se lleve a cabo respetando los principios de igualdad, contradicción y audiencia previstos en el artículo 24 de la LA de 2003. Asimismo, cabe respetar los principios que proclama la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, de transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad procedimental, representación e independencia. De esta forma, conseguiremos que los ciudadanos confíen en esta vía de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos.

Es cierto que también necesitamos que se produzca un cambio de mentalidad en la ciudadanía, que conozca bien la opción de acudir al arbitraje y que confíe en los medios electrónicos para resolver sus controversias. Tenemos claro que esto será posible



cuando los sistemas informáticos sean totalmente seguros; nos referimos, en concreto, a la seguridad técnica o informática.

En segundo lugar, proponemos la creación de un Registro Telemático de Instituciones Arbitrales dónde deberían registrarse todas las instituciones arbitrales constituidas de acuerdo con el artículo 14 de la LA de 2003, tanto si ofrecen el arbitraje por medios electrónicos como por medios tradicionales.

Con el resultado de la investigación, hemos observado que es muy difícil identificar las instituciones arbitrales que disponemos para la resolución extrajudicial de conflictos jurídicos. Los ciudadanos deberían identificarlas fácilmente para así escoger a cuál dirigirse. De esta forma, estaríamos dando a conocer las instituciones arbitrales y, por consiguiente, fomentaríamos y promocionaríamos el arbitraje.

En tercer lugar, proponemos que las instituciones arbitrales dispongan de una plataforma *online* donde se pueda llevar a cabo el arbitraje. Sugerimos que sean las mismas instituciones las que administren las comunicaciones y notificaciones entre las partes y los árbitros. Consideramos que deben actuar de intermediarios para garantizar cada uno de los principios que contempla nuestro ordenamiento jurídico.

En cuarto lugar, proponemos que las instituciones arbitrales dispongan de un listado de árbitros publicado en dicha plataforma *online*, con una breve descripción sobre su especialidad profesional, para que así las partes puedan elegir entre ellos el árbitro o los árbitros para la resolución del litigio. En su defecto, las instituciones arbitrales serán las que lo designarán, tal y como expone la LA de 2003.

En el presente estudio, por su extensión, no podemos analizar todas las propuestas que acabamos de exponer; pero sí que estudiaremos dos de ellas: en el presente capítulo expondremos el contenido mínimo que debería prever la regulación normativa del Arbitraje *Online* y en el capítulo IV explicaremos cómo llevar a cabo el procedimiento a través de una plataforma *online*.



## 1. Regulación normativa del Arbitraje *Online*

### 1.1 Convenio Arbitral: *Online* y *Offline*

El título II de la LA de 2003 prevé el convenio arbitral y sus efectos, pero no nos proporciona una definición legal de éste, sólo describe su contenido y efectos. En cambio, la LA de 1988 sí que ofrecía una definición, pero en la Exposición de Motivos, dónde exponía que el convenio arbitral es el instrumento en que se plasma el derecho de las personas a solucionar las cuestiones litigiosas de su libre disposición.

El artículo 9 de la LA de 2003 establece que el convenio arbitral debe expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual. También expone que pueden adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente.

En cuanto a la forma, destaca que deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo. El artículo 9.3 de la LA de 2003, permite a las partes convenir la cláusula arbitral por la Red, en soporte electrónico, siempre y cuando ésta conste y sea accesible para su ulterior consulta. Por lo tanto, podemos hablar de convenio arbitral *Online*.

El convenio arbitral *Online* se puede celebrar mediante mensajes de correo electrónico, a través de páginas web e incluso por mensajes *Whatsapp*, *Viber*, *Line* y *Telegram*<sup>136</sup>, puesto que la LA de 2003 pretende reforzar el carácter antiformalista del convenio arbitral. Se pueden celebrar los convenios arbitrales por estos medios porque en todos ellos se cumple el requisito de que dejen constancia de su contenido y que permitan su consulta posterior.

---

<sup>136</sup> *Whatsapp*, *Viber*, *Line* y *Telegram* son aplicaciones de mensajería multiplataforma que permiten enviar y recibir mensajes sin coste. Para más información:

- *Whatsapp*: <http://www.whatsapp.com/?l=es>
- *Viber*: <http://www.viber.com/>
- *Line*: <http://line.me/es/>
- *Telegram*: <https://telegram.org/>



Aunque por parte del legislador exista un ánimo de reforzar el carácter antiformalista del convenio arbitral, que no deja de ser un contrato entre las partes, y que en el artículo 1278 del Código Civil<sup>137</sup> prevea que los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado (principio de libertad de forma), cabe destacar que en materia arbitral no se ha alcanzado la libertad formal plena, puesto que no se admiten los acuerdos arbitrales convenidos de forma oral o verbal. Sin embargo, consideramos que sí son válidos los grabados por dispositivos electrónicos, puesto que se convierten en soporte documental; pues dichas grabaciones se pueden reproducir posteriormente y enviar a cualquier parte del mundo en cualquier momento, mediante aplicaciones de mensajería instantánea como *Whatsapp* o *Viber*, entre muchos otros. Y lo más importante, que estos mecanismos nos pueden acreditar la identidad de los manifestantes y el contenido del mensaje. Por lo tanto, podemos grabar los convenios arbitrales, que podremos reproducir posteriormente y que expresarán claramente la voluntad de las partes de someterse a arbitraje.

En cuanto a la firma, la LA de 2003 no exige que el convenio arbitral contenga firma ológrafa, por lo que tampoco será obligatorio que el convenio arbitral *Online* contenga firma electrónica, aunque reconocemos que su inclusión contribuiría, en cierto modo, a la acreditación de la autoría de los manifestantes, la autenticidad del documento electrónico y la integridad del texto. Por ello, consideramos necesario que la firma electrónica se incluya en el convenio arbitral *online*.

Llegados a este punto, cabe exponer que el convenio arbitral también puede llevarse a cabo *online* y que, teniendo en cuenta que las partes se pueden someter al arbitraje antes de que surja la controversia o incluso, después, para que éstas puedan someterse al Arbitraje *Online* no es requisito que celebren el convenio arbitral por medios electrónicos. Las partes se pueden someter a esta modalidad de arbitraje tanto si celebran un convenio arbitral *online* como *offline*; antes o después de que surja la controversia objeto de litigio.

---

<sup>137</sup> Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil, publicado en el BOE núm. 206, de 25 de julio de 1889.



## 1.2 Lugar de celebración e idioma

En cuanto al lugar de celebración, es la sede donde va a desarrollarse el arbitraje y también donde posteriormente se dictará el laudo. El artículo 26 de la LA de 2003 expone que las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje, y a falta de acuerdo, lo determinarán los árbitros, atendidas las circunstancias del caso y la conveniencia de las partes. En cuanto al laudo, establece la misma LA que los árbitros podrán celebrar deliberaciones en cualquier lugar que estimen apropiado.

La Exposición de Motivos de la LA de 2003 regula que se permite la celebración de audiencias y de deliberaciones en sede distinta de la del arbitraje y que la determinación del lugar del arbitraje es *jurídicamente relevante en muchos aspectos*, pero que su fijación no debe suponer rigidez para el desarrollo del procedimiento. El lugar de celebración del arbitraje condiciona la determinación de la ley aplicable. Por ejemplo, en el caso de que el lugar de celebración del arbitraje se encuentra en territorio español, se aplicará la LA de 2003 y el laudo podrá ser ejecutado en España sin necesidad de exequátur. En el caso de que el lugar de arbitraje se encuentre fuera del Estado en que las partes tengan su domicilio, el arbitraje tendrá carácter internacional, tal y como expresa el artículo 3.1 b) de la LA de 2003. También condicionará las normas de competencia judicial objetiva y territorial de los tribunales competentes para las funciones de apoyo y control del arbitraje, previstas por el artículo 8 de la LA de 2003. En cuanto al laudo, el artículo 37.5 de la misma LA establece que en él constarán la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje. Se considerará dictado el laudo en ese lugar. Consideramos que debe establecerse un lugar de arbitraje, pues de lo contrario, el laudo sería nulo por no ajustarse a la ley<sup>138</sup>.

En referencia al objeto de nuestro estudio, el Arbitraje *Online*, también se debe determinar el lugar de celebración del arbitraje, aunque ficticio; por las partes o, en su defecto, por la institución arbitral. Que el arbitraje se lleve a cabo por Internet, no significa que debamos suprimir la determinación del lugar de celebración del mismo, pues en base a éste conoceremos la ley aplicable y la competencia judicial objetiva y territorial de los tribunales competentes para las funciones de apoyo y control del

<sup>138</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., pág. 206.



arbitraje.

En cuanto al idioma en que se lleven a cabo las actuaciones; el que se utilizará en los escritos de las partes, en las audiencias, en los laudos y en las decisiones o comunicaciones; el artículo 28 de la LA de 2003 establece que las partes podrán acordar libremente el idioma o los idiomas del arbitraje y que, a falta de acuerdo, el arbitraje se tramitará en cualquiera de las lenguas oficiales del lugar donde se desarrollen las actuaciones. También expone que la parte que alegue desconocimiento del idioma tendrá derecho a audiencia, contradicción y defensa en la lengua que utilice, sin que esta alegación pueda suponer la paralización del proceso.

Expone el mismo artículo que los testigos, peritos y terceras personas que intervengan en el procedimiento arbitral, tanto en actuaciones orales como escritas, podrán utilizar su lengua propia. En las actuaciones orales, el legislador permite la habilitación como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquella. Por lo tanto, se entiende que el intérprete no está obligado a aportar ningún certificado que acredite el conocimiento del idioma o idiomas en cuestión, para su habilitación, basta con su juramento o promesa.

En el Arbitraje *Online*, la posibilidad de que las partes hablen diferentes idiomas, aumenta considerablemente. En España, por ejemplo, el idioma es una cuestión muy delicada que hay que tratar con mucha meticulosidad. El castellano o español, idioma oficial en todo el Estado, convive con otros idiomas cooficiales en algunas Comunidades Autónomas como el catalán en Cataluña y la Comunidad Valenciana, el gallego en Galicia, el euskera en el País Vasco y Navarra y el aranés en la Valle de Arán y desde el Estatuto de Cataluña de 2006<sup>139</sup>, también en toda Cataluña. Lo óptimo sería que las partes acordasen el idioma que se vaya a emplear para las actuaciones, pero en el caso de no llegar a dicho acuerdo, consideramos que para la institución arbitral, es una labor difícil determinarlo, pues tal decisión no se puede reducir a lo dispuesto por el artículo 3 de la CE. La institución arbitral, en defecto de acuerdo entre las partes, es muy probable que determine el castellano como idioma de las actuaciones arbitrales,

---

<sup>139</sup> Art. 6.5 de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña, publicada en el BOE núm. 172, de 20 de julio de 2006.



pero estimamos que, para esta decisión, ésta debería tener en cuenta más factores que el de que todos los españoles tienen el deber de conocer la lengua española.

### **1.3 Cómputo de los plazos**

Cabe destacar que, en materia de cómputo de plazos, notificaciones y comunicaciones, rige también el principio de supremacía de la voluntad de las partes; éstas pueden llegar a un acuerdo y determinar cómo se computarán los plazos. En el caso de que no exista acuerdo, según lo dispuesto por el artículo 5 de la LA de 2003, los plazos establecidos por dicha ley, se computan desde el día siguiente al de recepción de la notificación o comunicación.

Expone el mismo artículo que en el caso de que el último día del plazo fuere festivo en el lugar de recepción de la notificación o comunicación, se prorroga hasta el primer día laborable siguiente. Consideramos que para las partes este precepto carece de sentido cuando el arbitraje se lleva a cabo por medios electrónicos. En la Red, no existe el concepto de festividad, pues ésta se encuentra activa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año. En este caso, gracias al Arbitraje *Online*, podemos acelerar el proceso arbitral, suprimiendo el cese de actividad durante los festivos. Aun así, tampoco estimamos positivo suprimir este precepto, pues aunque en la Red no exista el concepto de festividad y las notificaciones y comunicaciones se puedan llevar a cabo durante esos días, creemos que las personas deben disponer de ellos y usarlos en su beneficio; es decir, que ni las partes, ni los árbitros se sientan obligados a participar en el procedimiento arbitral en un día festivo o que las partes resulten perjudicadas por su supresión.

El artículo 5 de la LA de 2003, también expone que cuando dentro de un plazo haya de presentarse un escrito, el plazo se entenderá cumplido si el escrito se remite dentro de aquél, aunque la recepción se produzca con posterioridad. Los plazos establecidos por días se computan por días naturales. En el Arbitraje *Online*, es muy difícil que nos encontremos en un caso en que un escrito se envíe dentro de plazo, pero que se reciba fuera de él, puesto que la mensajería es instantánea y suele coincidir el momento de envío con el de recepción. Además, queda registrado el mensaje enviado,



con los detalles del destinatario, fecha, hora y contenido del mensaje.

Hemos hecho referencia al plazo, que el Arbitraje *Online* posee la ventaja de que reduce considerablemente los *tiempos muertos* en el procedimiento arbitral, pero tampoco podemos olvidar que también reduce los costes. Al llevar a cabo todas las comunicaciones y actuaciones *online*, las partes se ahorran el coste de envío, puesto que, generalmente, los programas de mensajería son gratuitos.

#### **1.4 Notificaciones y comunicaciones**

Las notificaciones y las comunicaciones, como el cómputo de los plazos, también se rige por el principio de supremacía de la voluntad de las partes; las partes pueden acordar cómo, cuándo y dónde se llevarán a cabo tanto las notificaciones como las comunicaciones.

El artículo 5 de la LA de 2003 establece que las notificaciones y comunicaciones son válidas cuando se realizan por télex, fax u otro medio de telecomunicación electrónico, telemático o de otra clase semejante que permita el envío y la recepción de escritos y documentos dejando constancia de su remisión y recepción y que hayan sido designados por el interesado. Regular las notificaciones y las comunicaciones en el arbitraje puede afectar los derechos fundamentales de audiencia, contradicción e igualdad previstos por el artículo 24 de la misma LA. Los actos de comunicación están íntimamente relacionados con el derecho de las partes a conocer de la existencia de un proceso y del desarrollo del mismo; están vinculados a la garantía esencial del ejercicio del derecho de defensa<sup>140</sup>.

En cualquier procedimiento de resolución de conflictos, es fundamental que las partes conozcan debidamente, en tiempo y forma, las actuaciones que se realizan a lo largo del mismo. Por ejemplo, es esencial que las partes sepan el contenido de los actos que emite cada una de ellas, para así poder defenderse. También deben estar al corriente de las decisiones de los árbitros, sino, estaríamos ante un supuesto de indefensión previsto en el artículo 24 de la CE.

---

<sup>140</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., pág. 217.



El artículo 41.1 b) de la LA de 2003 prevé que el laudo pueda ser anulado cuando la parte que solicite la anulación alegue y pruebe *que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier razón, hacer valer sus derechos*. Este motivo de anulación del laudo, apunta la ley que, *puede ser apreciado por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida*. Por lo tanto, debería analizarse con mucha delicadeza el régimen de notificaciones y comunicaciones, para así evitar lesionar los principios fundamentales del artículo 24 de la CE; de lo contrario, el laudo puede ser anulado.

En cuanto al lugar dónde deben efectuarse las notificaciones y comunicaciones, el artículo 5 de la LA de 2003 indica el domicilio, la residencia habitual, el establecimiento o la dirección. Asimismo, apunta que también *son válidas las notificaciones y comunicaciones realizadas por télex, fax u otro medio de telecomunicación electrónico, telemático o de otra clase semejante que permitan el envío y la recepción de escritos y documentos dejando constancia de su remisión y recepción y que hayan sido designados por el interesado*. Nos interesa destacar que las comunicaciones y notificaciones se pueden llevar a cabo *online*, a través de diferentes medios de comunicación que cumplan con el requisito de dejar constancia de la remisión y recepción de escritos y documentos. Eso sí, siempre y cuando las partes así lo convengan. Además, cuando el legislador señala la dirección para la recepción de comunicaciones, todo indica que se refiere a la dirección postal, pero tratándose de una referencia abstracta, podemos entender que también se refiere a la dirección de correo electrónico<sup>141</sup>.

Es preciso que los medios electrónicos que se utilicen para efectuar las notificaciones y comunicaciones, nos permitan conocer la identidad del remitente y destinatario o destinatarios y el contenido del mensaje. Asimismo, el artículo 53 del RD 231/2008, de 15 de febrero, establece que es importante utilizar técnicas que garanticen la autenticidad de las comunicaciones y la identidad del remitente; por ello recomienda

---

<sup>141</sup> MONTESINOS GARCÍA, A.: ob. cit., pág. 221.



el uso de la firma electrónica, que garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

En referencia a la firma electrónica, ésta se encuentra regulada en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica<sup>142</sup>. Se trata de un conjunto de datos electrónicos que tienen la función de identificar al firmante de manera inequívoca y asegurar la integridad del documento firmado, que es original y que no ha sufrido alteración o manipulación<sup>143</sup>. Consideramos importante acompañar todas las comunicaciones y notificaciones de firma electrónica, disminuyendo así las probabilidades de que surja otra controversia cuando aún estamos resolviendo la primera. Es cierto que los medios electrónicos nos proporcionan rapidez y eficacia; actualmente el acceso a estos no queda limitado a los ordenadores, podemos consultar nuestro correo mediante diversos dispositivos electrónicos que cuenten con conexión a Internet, como un *smartphone*; pero debemos tener presente que si no utilizamos técnicas que garanticen la autenticidad de las comunicaciones y notificaciones, se podrían originar nuevas controversias del procedimiento *online* y éste dejaría de ser un método eficaz de resolución de conflictos extrajudiciales.

Volviendo a los medios a través de los cuales se pueden efectuar las comunicaciones y notificaciones, disponemos de una gran variedad que va en aumento con los constantes avances tecnológicos. El más conocido de ellos es el correo electrónico o email. Éste es un medio gratuito que permite el envío de mensajes a uno o más destinatarios y en que puede adjuntarse uno o varios archivos; pueden ser los escritos y la documentación escaneada objeto de presentación. El envío y la recepción de correos electrónicos son casi instantáneos, por lo que permite agilizar el procedimiento. También disponemos de las videoconferencias, un medio de comunicación de audio y vídeo que permite a las partes encontrarse a distancia en tiempo real<sup>144</sup>. Uno de los programas más populares es *Skype*<sup>145</sup>, que permite hacer llamadas de voz y video, enviar mensajes de texto y también archivos, de forma

---

<sup>142</sup> Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, publicada en el BOE núm. 304, de 20 de diciembre de 2003.

<sup>143</sup> Más información en: <http://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Firma-Electronica.html>

<sup>144</sup> Definición de *videoconferencia*: <http://lema.rae.es/drae/?val=videoconferencia>

<sup>145</sup> Más información sobre *Skype*: <http://www.skype.com/es/>



gratuita, entre muchas otras opciones.

Existen, además, redes sociales que permiten la comunicación instantánea entre personas. Un ejemplo es *Facebook*<sup>146</sup>, que constituye la revolución de las redes sociales<sup>147</sup>. Ésta permite interactuar mediante videollamadas y mensajes de texto a los cuales se pueden adjuntar archivos varios. De esta red social nos interesa destacar que el remitente puede conocer la fecha y hora exactas en las que el destinatario ha abierto el mensaje. En el correo electrónico también se puede activar la opción de que cuando el destinatario visualice el mensaje lo notifique al remitente, pero esta opción suele requerir una acción por parte del destinatario; entonces queda en sus manos decidir si notificar o no al remitente. En cambio, en los mensajes de *Facebook*, se genera automáticamente la notificación de que el destinatario ha visualizado dicho mensaje.

Son varias las opciones que tienen los ciudadanos de comunicarse, pues disponemos de diversos medios de comunicación, pero todos ellos son poco seguros<sup>148</sup>. Tratándose de Arbitraje *Online*, un medio de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos donde se van a tratar datos sensibles, la privacidad y seguridad son fundamentales. Por ello, consideramos que la mejor opción es que, tal y como ya hemos propuesto anteriormente, las instituciones arbitrales cuenten con una plataforma *online* mediante la cual se desarrolle dicho proceso. La institución arbitral deberá administrar esa plataforma, y para acceder a la misma, tanto las partes como los árbitros, introducirán su DNI y una contraseña que el servidor de la página haya calificado de segura. Todos los actos arbitrales se realizarán en esa plataforma; las comunicaciones deberán ir acompañadas de firma electrónica para garantizar el contenido del mensaje y la identidad de las partes, árbitros e institución arbitral.

En el mismo sentido, la regulación que nos ofrece el RD 231/2008, de 15 de febrero, en el artículo 54 apunta que *las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la*

---

<sup>146</sup> Más información en: <http://www.facebook.com>

<sup>147</sup> Ver noticia en: <http://www.eleconomista.es/CanalPDA/2012/40104/el-dominio-aplastante-de-facebook-las-26-redes-sociales-mas-concurridas-del-mundo/>

<sup>148</sup> Más información en: <https://www.osi.es/es/protegete/protegete-en-internet/redes-sociales>



*actuación arbitral objeto de notificación.* Entendemos que esta sede contará con un sistema de notificaciones similar al de *Facebook*, en el cual el remitente podrá saber cuándo fue abierto o visualizado el mensaje que envió, y que la notificación surtirá efectos el día siguiente a aquél en que conste que el destinatario ha accedido al contenido del mensaje que el remitente envió. No obstante, también apunta que *si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.* Esta solución que nos proporciona el RD, cuando la notificación se haya realizado sin éxito en el Arbitraje de Consumo, también debe aplicarse a los Tribunales Arbitrales *Online*, en general, y pronunciarse en el mismo sentido.



## CAPÍTOL IV. PROCEDIMIENTO ARBITRAL *ONLINE*

### I. Consideraciones previas

El presente capítulo lo dedicaremos al desarrollo del procedimiento del Arbitraje *Online*; explicaremos cómo se llevará a cabo desde el inicio, con la presentación de la instancia por parte del instante, hasta su conclusión, con la emisión del laudo. Pretendemos poner en práctica las ideas que hemos defendido a lo largo de nuestro estudio, demostrando que es una alternativa posible y viable.

Hemos expuesto a lo largo de nuestro estudio los medios por los cuales se podría desarrollar el Arbitraje *Online*, pero también hemos apuntado que consideramos más acertado la creación de una plataforma para ello. Ésta estará publicada en una página web y permitirá el acceso a las personas implicadas en el proceso. Para ello, hemos tomado como ejemplo la plataforma *Moodle*<sup>149</sup> que utilizan muchos centros educativos para administrar cursos virtuales. *Moodle* es una plataforma que se puede manejar con cierta facilidad porque cuenta con un diseño simple. También nos interesa destacar el hecho de que los administradores puedan conocer la actividad que realizan los participantes en ella: archivos descargados, visualizados, colgados, etc. Las notificaciones en el procedimiento arbitral *online* podrían determinarse en base al momento en que las partes han descargado aquellos archivos de comunicaciones; las partes se considerarían notificadas en el momento en que se descarguen dichos archivos.

En el mismo sentido, consideramos que todas las actuaciones que se lleven a cabo por las partes, los árbitros o la institución arbitral, deben ir acompañadas de la firma digital para garantizar la identidad de éstas y el contenido de dichas actuaciones. Además, cabe recordar que para que el procedimiento *online* se desarrolle y resuelva con éxito y para que las partes se beneficien de las ventajas que éste ofrece, es fundamental que éstas colaboren a lo largo del proceso. Asimismo, avanzamos que el Arbitraje *Online*, además de ventajas, también cuenta con inconvenientes, que también expondremos en este capítulo.

---

<sup>149</sup> Más información sobre *Moodle* en: [www.moodle.com](http://www.moodle.com)



## II. Inicio del procedimiento

### 1. Presentación de la instancia de Arbitraje *Online*

En el arbitraje, el instando debe presentar a la institución arbitral una instancia de someter la controversia a arbitraje, pero tal y como establece la LA de 2003 en su artículo 27, salvo que las partes hayan convenido otra cosa, no se considera iniciado dicho procedimiento hasta que el instado haya recibido dicha instancia.

En el Arbitraje *Online*, también se aplicará la misma regla si las partes no han convenido otra. Para ello, el instado deberá presentar una instancia de sometimiento a arbitraje por correo electrónico a la institución arbitral. Éstas ofrecerán dos opciones al instante: rellenar un modelo de instancia<sup>150</sup> publicado en su página web o redactar una nueva con el contenido mínimo que requiera dicha institución en su reglamento.

#### a) Modelo de instancia de Arbitraje *Online*

Escogiendo esta opción, el instante podrá descargarse el modelo de instancia en un ordenador u otro dispositivo electrónico que permita abrir y modificar el archivo. A lo largo del procedimiento arbitral *online*, nos referiremos al ordenador, que es el dispositivo mediante el cual mayormente se trabaja. Una vez descargado, el instante rellenará dicho modelo, lo guardará en el ordenador en formato de documento portátil (PDF)<sup>151</sup> para evitar su posterior modificación o manipulación y lo enviará por correo electrónico a la institución arbitral, adjuntando también los documentos justificativos pertinentes.

#### b) Redacción de una nueva instancia de Arbitraje *Online*

En el caso de que el instante opte por redactar una nueva instancia, el contenido de la misma deberá tener en cuenta lo previsto por el reglamento de la institución. Una vez redactada, la guardará en el ordenador, también en formato PDF, y la enviará por

---

<sup>150</sup> Anexo I: Modelo de instancia de Arbitraje *Online* (Instante).

<sup>151</sup> Descargar *Adobe Reader* en: <http://get.adobe.com/es/reader/>



correo electrónico, adjuntando los documentos justificativos.

Enviada la instancia, recomendamos revisar la bandeja de *mensajes enviados* del correo electrónico para comprobar que el mensaje se haya enviado con éxito, puesto que puede suceder que no se envíe y permanezca en la bandeja de *mensajes salientes* o *borradores*.

## **2. Remisión de la instancia y escrito del instado**

Cuando la institución arbitral reciba dicha instancia, analizará si ésta tiene competencia para conocer de la controversia objeto de litigio. Si el tribunal tiene competencia, trasladará la instancia al instado vía correo electrónico. Éste presentará otro escrito<sup>152</sup> de características similares, manifestando su conformidad o no al Arbitraje Online. Este escrito deberá remitirse a la institución arbitral, también por correo electrónico, en el plazo que ésta señale y que no podrá ser superior a los 30 días. Si pasado este plazo, la institución no recibe el escrito del instado, se seguirá el procedimiento en su ausencia, a no ser que se tenga que sobreseer y archivar el expediente, por inexistencia o ineficacia del convenio. En el caso de que no exista convenio arbitral entre las partes, igualmente se trasladará la instancia al instado, puesto que éste podría presentar su escrito y así otorgar tácitamente competencia al Tribunal Arbitral Online. Pero, si pasados los 30 días no envía su escrito manifestando su conformidad al Arbitraje Online, no se seguirá con el procedimiento.

## **3. El correo electrónico y la Plataforma de Arbitraje Online**

Una vez el Tribunal Arbitral Online haya recibido comunicaciones por las dos partes; instancia del instante y escrito de alegaciones del instado; dicho tribunal, con el número de identificación personal (DNI) de cada una de las partes, habilitará el acceso a la plataforma online de arbitraje. La institución arbitral enviará por correo electrónico al instante y al instado una contraseña segura, compuesta por letras y números. Para

---

<sup>152</sup> Anexo II: Escrito de contestación que presentará el instado. La institución arbitral lo adjuntará en el mensaje de traslado de la instancia que presentó el instante. En su defecto, estará disponible en su página web.



acceder a dicha plataforma, las partes tendrán que dirigirse a la dirección web de la misma, donde, a efectos de su ingreso, se les requerirá introducir su número de DNI y la contraseña que el tribunal les haya facilitado.

Esta plataforma deberá contar con un manual de instrucciones y/o video explicativo para ayudar a las partes a conocer la operativa del sistema. En cuanto al diseño de la misma, es fundamental que sea simple; fácil de manejar. Las partes deben poder identificar de forma rápida y clara las funciones de que dispone y saber cómo utilizarlos. Dominar la plataforma *online* es vital para un adecuado desarrollo del arbitraje. Como ya hemos expuesto anteriormente, tomamos la plataforma *Moodle* como ejemplo, pero ajustada a las necesidades del Arbitraje *Online*.

### **III. Designación de los árbitros**

Aceptado el arbitraje por el Tribunal Arbitral *Online* y recibido el escrito del instado en tiempo y forma, se procederá al nombramiento o designación del o de los árbitros, que según lo establecido por el artículo 15.2 de la LA de 2003, siempre y cuando, no se vulnere el principio de igualdad, las partes pueden acordar libremente el procedimiento para la designación de dichos árbitros. En la instancia del instante y el escrito de contestación del instado, las partes tienen la opción de presentar al tribunal los nombres de los árbitros que proponen. Si éstas coinciden en algún nombre, se entenderá que las partes lo escogen como árbitro. En el caso de que las partes no coincidan con ningún nombre o no se expresen al respecto, será el tribunal quién designe al o a los árbitros para conocer de la controversia objeto de litigio, en base a los criterios previstos por su reglamento.

Una vez designados los árbitros y éstos hayan aceptado, mostrando su conformidad, también contarán con un usuario y una contraseña para entrar a la plataforma *online*. Una vez accedan a ésta, podrán visualizar todos los casos que arbitran y podrán realizar todos los actos y requerimientos pertinentes. En cuanto a la relación entre las partes y los árbitros a lo largo del procedimiento, existen dos opciones:

**a) Relación directa entre las partes y los árbitros**

En la presente opción, la institución no intervendrá entre las partes y los árbitros. A partir de la designación de los árbitros, las partes y éstos tendrán una relación directa. Cuando alguno de ellos realice algún acto arbitral en la plataforma *online*, todos los que conozcan de esa controversia y tengan acceso a ella, las partes y los árbitros, lo visualizarán de forma automática.

**b) La institución arbitral ejerce de intermediaria entre las partes y los árbitros**

En esta segunda opción, el Tribunal Arbitral *Online*, administrador de dicha plataforma, adquiere una función muy importante en el procedimiento; debe estar constantemente activa para que éste se pueda desarrollar correctamente. Para ello, la institución se encargará de controlar qué pueden visualizar tanto las partes como los árbitros. Los actos que emitan una parte o un árbitro, sólo serán visibles para el tribunal; lo serán para la otra parte y los árbitros cuando la institución efectúe la configuración pertinente. La institución arbitral ejerce de intermediaria entre las partes y los árbitros para verificar que el procedimiento garantice todos los principios que predica la ley. En este caso, los escritos, aunque sea la institución la que los remita posteriormente, deben ir dirigidos a los árbitros. Las partes deben tener claro que quién resuelve es el árbitro y no la institución.

Cabe apuntar que, tanto si la institución arbitral administre las relaciones entre las partes y los árbitros como que no lo haga, cuando alguno de estos realice algún acto arbitral, recibirán en su correo electrónico un mensaje informándoles de ello y les invitará a conectarse en la plataforma *online* para conocer el contenido de dicho acto.

**IV. Audiencia de las partes**

Según lo establecido por el artículo 30 de la LA de 2003, salvo acuerdo en contrario de las partes, serán los árbitros los que decidirán si han de celebrarse o no audiencias, o si las actuaciones se sustanciarán solamente por escrito. En este caso, en el Arbitraje *Online*, partimos de la base que las partes ya han convenido realizar todas las actuaciones por medios electrónicos. De este modo, tanto la presentación de alegaciones



como la emisión de conclusiones se realizarán por estos medios.

## **1. Presentación de alegaciones y emisión de conclusiones**

Tanto la presentación de alegaciones como la emisión de las conclusiones, se pueden realizar por escrito o por videoconferencia. No es preciso que los dos actos se realicen por la misma vía; las partes pueden convenir que un acto se presentará por escrito y otro por videoconferencia.

### **a) Presentación por escrito**

Las partes pueden convenir que las alegaciones y/o las conclusiones se presenten por escrito. Esta opción permite a las partes redactar los alegatos y conclusiones y colgarlas en el espacio o la sección pertinente en la plataforma *online*. Por lo tanto, las partes no tendrán que personarse en la sede física del Tribunal Arbitral.

### **b) Presentación por videoconferencia**

En este supuesto, las audiencias de presentación de alegaciones y/o emisión de conclusiones se celebrarán por videoconferencia. La plataforma *online* integrará un programa que permita a las partes iniciar dicha actividad; de este modo, la institución arbitral como administradora de dicha plataforma, podrá visualizar el tiempo exacto que han durado las videoconferencias.

## **2. Práctica de la prueba**

En cuanto a la fase de la práctica de la prueba, las partes también podrán convenir cómo la quieren llevar a cabo; *online* u *offline*. Esta es una de las fases más complicadas para el procedimiento arbitral *online*, puesto que en ocasiones no se podrá llevar a cabo por medios electrónicos y tendrá que realizarse de forma presencial. A continuación exponemos las pruebas que pueden concurrir en un procedimiento y los medios por los cuales se pueden reproducir.

**a) Prueba documental**

Cuando las partes quieran aportar documentos para probar un hecho, lo harán por medios electrónicos; para ello es preciso disponer de un escáner para el ordenador que permita digitalizar documentos en formato papel. Por lo tanto, se escaneará la documentación que se quiera aportar y se colgará o depositará en la plataforma *online*, en la sección o apartado pertinente.

Cabe hacer especial referencia a las grabaciones de imágenes y sonidos que se puedan archivar para su aportación en el proceso. Éstas también se podrán colgar o depositar en la plataforma *online* para que el árbitro las pueda valorar.

**b) Reconocimiento judicial**

En este supuesto, el árbitro o los árbitros se trasladarán a inspeccionar los hechos que sean objeto de la prueba. Pero, también cabe la posibilidad de que se lleve a cabo a través de videoconferencia, sin que los árbitros se tengan que desplazar. Para ello, la inspección de la prueba no debe requerir el uso de los sentidos del tacto, gusto y olfato para su valoración. También es preciso que la videoconferencia ofrezca una óptima calidad de la imagen y del sonido para que el árbitro o los árbitros puedan valorar adecuadamente la prueba cumpliendo así con el principio de inmediatez.

**c) Prueba pericial**

En este caso, un especialista técnico sobre el objeto de la pericia emitirá un dictamen valorando la prueba. Aun así, puede suceder que las partes hayan escogido un árbitro especialista en la materia objeto de litigio y esta prueba no sea necesaria. Gracias a la especialización del árbitro, se agilizaría el proceso.

Pero cuando se precise de una prueba pericial, los peritos elaborarán dicho dictamen que enviarán a la institución arbitral a través del correo electrónico, si se ha elegido la opción de que ésta actúe de intermediaria entre las partes y los árbitros. Una vez ésta lo haya recibido, lo hará público en la plataforma *online*. En el supuesto de que



la institución no intervenga ni administre el proceso, el perito enviará el dictamen al árbitro directamente.

En principio, las comunicaciones que el perito quiera emitir en el proceso arbitral, se llevarán a cabo por medio del correo electrónico, no tendrá acceso a la plataforma *online*. Pero, teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 32.2 de la LA de 2003, se procederá a habilitar su acceso temporal. Este artículo expresa que después de que el perito haya presentado su dictamen, salvo acuerdo en contrario de las partes, cuando una parte lo solicite o cuando los árbitros lo consideren necesario, éste deberá participar en una audiencia en la que los árbitros y las partes puedan interrogarle. Por lo tanto, para la celebración de dicha audiencia, donde el perito será interrogado, la institución arbitral facilitará al perito mediante correo electrónico un usuario y una contraseña para acceder a la plataforma *online* de arbitraje, puesto que ésta debe registrar toda la actividad que se lleve a cabo por este medio. Éste dispondrá de un acceso limitado, tanto en tiempo como en contenido, puesto que sólo podrá acceder al espacio donde se lleve a cabo la videoconferencia, sin visualizar ningún acto del proceso. Finalizada la videoconferencia y la actividad del perito en el proceso, caducará automáticamente su usuario y contraseña para acceder a la plataforma *online*.

#### **d) Interrogatorio de testigos**

El interrogatorio de los testigos también se llevará a cabo por videoconferencia. La institución arbitral se pondrá en contacto con ellos mediante correo electrónico, facilitándoles así un usuario y una contraseña que caducará una vez finalizada la actividad de los mismos en el proceso. Como los peritos, los testigos también tendrán acceso limitado en tiempo y contenido a la plataforma *online* de arbitraje.

Cabe señalar que será igualmente preciso que los testigos cuenten con los medios electrónicos necesarios para ofrecer una videoconferencia de calidad óptima que no entorpezca el proceso. En su defecto, podrán acudir a las instituciones arbitrales, que dispondrán de salas de vistas equipadas y preparadas para la realización de dichos actos.



## V. El laudo

### 1. Emisión

El procedimiento arbitral terminará con la emisión del laudo que dictará el o los árbitros que han conocido de la controversia. Éste, según lo establecido por el artículo 37.2 de la LA de 2003, será emitido dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación del escrito de contestación del instado o de la expiración del plazo para presentarlo, salvo que las partes hayan acordado otro término. Asimismo, el artículo 38 de la misma ley expone que las actuaciones arbitrales también terminarán por desistimiento, acuerdo entre las partes o por prosecución de actuaciones innecesaria o imposible. En el presente epígrafe expondremos como se emite el laudo *online*.

El laudo, en el Arbitraje *Online*, también se emitirá por medios electrónicos. Éste deberá contener los mismos requisitos que un laudo que se presente *offline*; deberá estar motivado, constar por escrito y contar con la firma de los árbitros. El artículo 37 de la LA de 2003 prevé que el laudo se pueda presentar en soporte electrónico, puesto que permite el acceso a él para su ulterior consulta. Por lo tanto, en el procedimiento arbitral *online*, una vez dictado el laudo, el árbitro lo colgará o depositará en el apartado o la sección pertinente en la plataforma *online* para que las partes puedan conocer su contenido.

### 2. Protocolización

En referencia a la protocolización del laudo arbitral, cabe apuntar que con la LA de 2003, ésta ha devenido potestativa. En el artículo 37.8 de la misma ley, se expone que el laudo podrá ser protocolizado notarialmente y que, antes de la notificación, cualquiera de las partes podrá instar de los árbitros que el laudo sea protocolizado, pero siempre a costa de la parte que lo inste.

Si una de las partes lo solicita, se procede a la protocolización del laudo, pero no se podrá llevar a cabo por medios electrónicos, a menos que los notarios también cuenten con una plataforma *online* para prestar este servicio. Debemos tener presente



que la protocolización del laudo arbitral le proporciona autenticidad y forma pública. Aun así, el laudo sin protocolizar sí que puede ser ejecutado, pero, en este caso, el ejecutado puede oponerse a ella alegando la falta de autenticidad de éste.

### **3. Impugnación**

Cuando el árbitro haya notificado el laudo a las partes, éste tendrá eficacia de cosa juzgada. Aun así, éstas disponen de dos medios para impugnarlo previstas por el artículo 43 de la LA de 2003: la anulación y la revisión del laudo.

#### **a) Anulación**

El artículo 40 de la LA de 2003 prevé que contra el laudo se pueda ejercitar la acción de anulación cuando la parte que lo solicite alegue y pruebe los motivos que recoge el artículo 41 de la misma ley. Cabe recordar que uno de los motivos de anulación del laudo arbitral es que alguna de las partes no haya sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no haya podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. Por ello, es fundamental desarrollar un buen sistema de notificaciones en el Arbitraje *Online*; merece un profundo análisis que no podemos realizar en el presente estudio.

La acción de anulación del laudo no se podrá llevar a cabo por medios electrónicos, puesto que el artículo 42 prevé que ésta se sustancie por los cauces del juicio verbal. Por lo tanto, las partes se vuelven a exponer a la lentitud del sistema judicial.

#### **b) Revisión**

En cuanto a la acción de revisión, el artículo 43 de la LA de 2003 expone que se regirá por lo establecido en la LEC para las sentencias firmes. El artículo 509 de la LEC prevé que la revisión de sentencias firmes se solicite a la Sala de lo Civil del TS o a las Salas de lo Civil y Penal de los TSJ, conforme a lo dispuesto por la LOPJ. Por lo tanto, la acción de revisión tampoco podrá llevarse a cabo por medios electrónicos; las partes



se vuelven a exponer a las deficiencias de los tribunales ordinarios.

#### **4. Ejecución**

La LA de 2003 no prevé un proceso de ejecución específico para el laudo arbitral, pero en su artículo 44 regula que la ejecución forzosa de los laudos se rige por lo dispuesto en la LEC y en el título VIII de la misma ley. Dicha ejecución no la llevan a cabo los árbitros, sino los órganos jurisdiccionales. Por lo tanto, este acto tampoco se podrá llevar a cabo por medios electrónicos; las partes tendrán que acudir a los tribunales ordinarios.

Llegados a este punto, cabe señalar que el procedimiento *online* termina con la notificación del laudo. A partir de ese momento, todas las actuaciones se llevarán a cabo ante los órganos jurisdiccionales, por lo tanto, ya no se podrá contar con la celeridad y agilidad que nos proporcionaban los medios electrónicos. En cuanto al acceso a la plataforma *online* por parte de los árbitros y las partes, una vez firme el laudo, caducaran el usuario y la contraseña de que se valían para acceder a ella. Los árbitros dejarán de visualizar los casos que ya han sido resueltos o archivados, sólo tendrán acceso a aquellos en los que están ejerciendo de árbitros. Las partes tendrán que guardar en su ordenador o imprimir todas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del proceso arbitral, puesto que ya no tendrán acceso a la plataforma *online* cuando devenga firme el laudo.

#### **VI. Ventajas e inconvenientes**

Llegados a este punto, cabe exponer que el Arbitraje *Online* es una alternativa de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos que ofrece diversas ventajas respecto del arbitraje tradicional y de los tribunales ordinarios. Pero tampoco podemos olvidar que, al mismo tiempo, presenta inconvenientes. Por eso, en el presente epígrafe estudiaremos las ventajas y los inconvenientes del arbitraje que se lleva a cabo por medios electrónicos; el Arbitraje *Online*.

Son muchas las ventajas que ofrece el Arbitraje *Online*, pero en el presente



estudio destacamos las siguientes:

a) Las partes resuelven sus controversias sin tener que desplazarse hasta la sede física del Tribunal Arbitral. En el mismo sentido, los árbitros puedan emitir sus laudos y conocer de las controversias sin tener que personarse a dicha sede física. Gracias a las nuevas tecnologías, las partes y los árbitros pueden participar en el proceso arbitral en cualquier parte del mundo, contando con un dispositivo electrónico y conexión a Internet.

b) Resulta más económico para las partes. El arbitraje suele venderse como alternativa a los tribunales ordinarios por ser más económico, pero si consultamos las tablas de precios que proporcionan algunos tribunales arbitrales en su página web<sup>153</sup>, observamos que, en números absolutos, no lo es tanto. Para saber si un arbitraje resulta más económico que acudir a la vía Jurisdiccional, cabe examinar con detenimiento el caso en concreto. Por ello, las partes deben tener en cuenta muchos factores para determinar si le resulta rentable esta alternativa extrajudicial; en muchos casos, el factor más importante a tener en cuenta es el perjuicio que sufriría la parte esperando una resolución judicial.

Pero, tratándose de Arbitraje *Online*, cuando las partes no tienen que desplazarse hasta la sede física del Tribunal Arbitral, se ahorran los gastos extraordinarios de desplazamiento, alojamiento, manutención, etc. En este sentido, sí que podemos afirmar que resulta más económico que el arbitraje tradicional.

c) El funcionamiento propio de Internet facilita la participación en el proceso arbitral en cualquier momento del día. La plataforma *online* está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Partimos de la base de que no existe el concepto de *festividad* en el ciberespacio, por lo tanto, las partes pueden

---

<sup>153</sup> Tarifas de arbitraje:

- Tribunal Arbitral de Barcelona:

[http://www.tab.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=208&Itemid=141&lang=es](http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=208&Itemid=141&lang=es)

- Corte de Arbitraje de Madrid: <http://www.arbitramadrid.com/web/corte/costes>

- Tribunal Arbitral de Málaga: <http://tribunalarbitraldemalaga.es/tarifas.htm>

- Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación: <http://www.cortearagonesadearbitraje.com/>

- Tribunal Arbitral de Valencia: <http://www.tav.icav.es/contenido.php?idioma=es&menucat=2&id=7>



participar en dicho proceso cuando mejor les convenga. También pueden consultar el estado de las actuaciones en cualquier momento; esto implica que las partes puedan estar permanentemente informadas de la evolución o desarrollo del proceso arbitral.

d) Poder participar en el proceso arbitral las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, nos ofrecen agilidad y rapidez. Los plazos de espera pueden ser más cortos, siempre y cuando las partes exploten las opciones que nos proporcionan las nuevas tecnologías. Las comunicaciones y notificaciones son casi instantáneas; por lo tanto, se suprimen los tiempos muertos en el proceso, y eso permite resolver las controversias con más rapidez.

e) El hecho de que los árbitros no tengan que desplazarse hasta la sede arbitral y que puedan conocer de las controversias desde cualquier punto del mundo contando con un dispositivo electrónico y conexión a Internet favorece que aumente el número de árbitros. Los Tribunales Arbitrales *Online* podrán contar con los mejores árbitros y, por consiguiente, podrán ofrecer un mejor servicio a las partes. Se podrá disponer de árbitros especialistas en las materias objeto de arbitraje, que ofrecerán un laudo más justo y adecuado a las expectativas de las partes. En base a este mejor servicio, las instituciones arbitrales conseguirán darse a conocer y convertirse en referentes para la resolución extrajudicial de conflictos jurídicos. A la vez, también se fomentará la cultura arbitral que tanta falta hace en nuestro país.

f) En cuanto al tráfico jurídico por Internet, resolver conflictos de forma rápida y eficaz, proporciona seguridad a los cibernautas; pues conocen una vía alternativa ágil y segura para la resolución de controversias que surjan en sus transacciones u operaciones efectuadas en el ciberespacio. De esta forma, se fomentará y potenciará el uso de Internet y las nuevas tecnologías.

Éstas son las ventajas que destacamos del Arbitraje *Online*, pero no son las únicas; debemos añadirles las propias del arbitraje tradicional: flexibilidad, confidencialidad, el laudo como título ejecutivo, entre otras. En cuanto a las desventajas o inconvenientes que presenta el arbitraje efectuado por medios electrónicos, destacamos los siguientes:



- a) No disponemos de una norma que regule el proceso arbitral *online*, sólo unas bases que prevé el RD 231/2008, de 15 de febrero, sobre el Arbitraje de Consumo Electrónico. Tal y como exponemos y proponemos a lo largo de nuestro estudio, el Arbitraje *Online* debe regularse normativamente para ofrecer seguridad jurídica a las partes.
- b) Es una alternativa de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos poco conocida y poco explotada en nuestro país; este es el origen de la mayoría de los inconvenientes del Arbitraje *Online*. Regular y trabajar esta figura solventaría muchas de estas desventajas.
- c) Para poder acceder a este arbitraje es preciso contar con un ordenador u otro dispositivo electrónico y conexión a Internet. Aunque a día de hoy, el uso de estas herramientas es generalizado, aún no es absoluto, por lo tanto, no todos los ciudadanos pueden permitirse la adquisición de un ordenador o dispositivo electrónico o el simple acceso a éstos. Las razones pueden ser tanto económicas como educativas o formativas. El analfabetismo digital dificulta el acceso al Arbitraje *Online*.
- d) Resulta difícil garantizar la confidencialidad y privacidad en el ciberespacio. Es cierto que disponemos de técnicas que tienen la función de garantizar la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes, como la firma electrónica. Pero cabe señalar que esta técnica aún no está plenamente implantada en nuestra sociedad.
- e) Internet también tiene desventajas que pueden afectar al proceso arbitral. En el caso de las videoconferencias, es preciso disponer de conexión de buena calidad para que se puedan desarrollar las comunicaciones sin cortes o bloqueos que entorpecen el proceso. También puede suceder que se pierdan los correos electrónicos, que el servidor se infecte de virus o que se suspenda temporalmente la conexión a Internet debido, frecuentemente, a problemas técnicos de las compañías que ofrecen dicho servicio.
- f) Cabe destacar que en ocasiones no podremos utilizar los medios electrónicos para llevar a cabo un acto arbitral. Suele suceder en la fase de la prueba, puesto que



algunas pruebas, por su naturaleza, no se pueden transmitir en un archivo grabado por medios electrónicos, y precisan de inspección ocular *in situ*. En estos casos, cuando la fase de prueba se tenga que efectuar por medios tradicionales, seguiremos estando ante un Arbitraje *Online*; siempre y cuando, recurrir a los medios tradicionales sea una excepción y no una regla.

Finalmente, consideramos que las desventajas que hemos señalado en el presente estudio no son permanentes, irán desapareciendo conforme avancemos en esta materia. El Arbitraje *Online* es una alternativa de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos considerablemente desconocida, que puede ofrecer muchas más ventajas de las que hemos señalado, pero para ello, primero debemos regular normativamente su contenido, tal y como ya hemos propuesto.



## CONCLUSIONES

Llegados a este punto, nos disponemos a sintetizar los puntos claves de nuestra investigación y sus resultados.

Ante la lentitud de la Justicia, hemos procedido al estudio de la figura del arbitraje, su naturaleza jurídica y los diferentes arbitrajes especiales. Esta herramienta de resolución extrajudicial de conflictos jurídicos nos ofrece las mismas garantías que una sentencia judicial y cuenta con las ventajas de celeridad, confidencialidad y flexibilidad, entre otras. A este arbitraje le hemos otorgado la denominación de arbitraje tradicional porque es el que se lleva a cabo por medios convencionales. Como hemos analizado, las partes y los árbitros deben desplazarse hasta la sede física de la institución arbitral para resolver todas sus disputas. Es cierto que se trata de una herramienta eficaz y rápida, pero no cabe duda de que se puede optimizar integrando las nuevas tecnologías en el proceso.

Para ello, ha sido necesario tomar en consideración el impacto que han producido en nuestra sociedad las nuevas tecnologías, en general, e Internet, en particular. Éstas han generado una nueva realidad social que precisa de unos mecanismos más ágiles y eficaces de defensa de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. Hemos examinado las herramientas de resolución de conflictos extrajudiciales que adopten las nuevas tecnologías en su proceso, las ODR, y hemos observado que éstas se encuentran más desarrolladas en los países del *common law*, que los del *civil law*. La cultura arbitral en nuestro país es casi inexistente; los ciudadanos desconocen las diversas ventajas que ésta ofrece frente a la Administración de Justicia.

Asimismo, nos dedicamos a estudiar el Arbitraje *Online*, como alternativa al arbitraje tradicional, y el régimen jurídico del que goza en la actualidad. Con la investigación hemos podido comprobar que el Arbitraje *Online* en sí, no disfruta de una norma que lo regule. De hecho, la LA de 2003 no hace referencia a esta modalidad de arbitraje, pero sí que permite su desarrollo admitiendo los medios electrónicos para celebrar un convenio arbitral y emitir las comunicaciones y notificaciones. Destacamos, además, que se basa en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes. Pues el



arbitraje es una herramienta de resolución extrajudicial de conflictos muy flexible, dispuesta a adaptarse a las necesidades las partes con el principal objetivo de resolver dichos conflictos, respetando así los principios de igualdad, audiencia y contradicción.

A pesar de no contar con una norma específica que regule el Arbitraje *Online*, disponemos de unas reglas básicas que ha marcado el legislador para el Arbitraje de Consumo Electrónico previstas por el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regular el Sistema Arbitral de Consumo. Estas reglas no son suficientes para regular el Arbitraje *Online*; éste debería contar con una regulación específica que contemple todos los aspectos del procedimiento arbitral *online* para crear un ambiente de seguridad jurídica. De este modo, los usuarios se sentirán más protegidos cuando celebren contratos y lleven a cabo actividades comerciales en el ciberespacio, y también cuando acudan a éste medio para resolver las controversias surgidas tanto en la Red como fuera de ella.

Con la propuesta del procedimiento arbitral *online* expuesta en el capítulo cuarto, hemos demostrado que un procedimiento de estas características es viable y se puede implantar en nuestro sistema jurídico. Hemos expuesto que este procedimiento ofrece numerosas ventajas respecto de los tribunales ordinarios y del arbitraje tradicional; pero también presenta inconvenientes. En cuanto a las ventajas, destacamos el hecho de poder resolver conflictos jurídicos sin que las partes tengan que desplazarse hasta la sede física de la institución arbitral y el hecho de poder participar en el proceso en cualquier momento del día, en cualquier punto del mundo. De este modo, conseguimos agilizar el proceso y economizar el coste extraordinario del arbitraje eliminando los gastos de alojamiento, manutención y desplazamiento.

En referencia a los inconvenientes, subrayamos que, tanto los ciudadanos como las instituciones, observan con recelo el procedimiento arbitral *online* por no estar regulado normativamente, pues carece de seguridad jurídica, y que no todos los ciudadanos se pueden permitir la adquisición de un ordenador con conexión óptima a Internet, una webcam y un micrófono. Por lo tanto, como ya hemos expuesto en más de una ocasión, es importante regular normativamente el Arbitraje *Online* para ofrecer, tanto a los ciudadanos como a las instituciones arbitrales, un proceso con garantías.



También es preciso que las instituciones cuenten con salas equipadas para desarrollar el procedimiento arbitral *online* en el caso de que alguna de las partes no cuente con los medios adecuados.

Cabe destacar que, por la extensión del estudio, no hemos podido estudiar todas las cuestiones relativas al Arbitraje *Online*. Nos hubiera gustado analizar con mucho más detenimiento el sistema de notificaciones *online*, de tal forma que se garantice la protección de datos de carácter general regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre<sup>154</sup>; elaborar una ley que regule todos los aspectos del Arbitraje *Online*; y crear una plataforma para simular el procedimiento *online* que hemos propuesto en el capítulo cuarto. Todas estas cuestiones, las reservamos para próximas investigaciones.

En síntesis, consideramos que el Derecho debe estar en constante actualización para poder ofrecer los mejores mecanismos de resolución de controversias y así atender las necesidades de una sociedad cada vez más exigente. No pretendemos que el Derecho se anticipe al desarrollo de las nuevas tecnologías; pues sería un error, entorpecería el proceso hacia una sociedad tecnológicamente más avanzada. El Derecho debe observar con atención los pasos que da el avance tecnológico, reflexionar sobre los efectos que produce y actuar para proteger los intereses legítimos de un Estado de Derecho.

Finalizada esta primera investigación, nuestra labor no termina aquí. Ahora nos proponemos presentar este modelo de procedimiento arbitral *online* a las instituciones arbitrales con el objetivo de que lo adopten y ofrezcan el mejor servicio a los ciudadanos.

---

<sup>154</sup> Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, publicada en el BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999.



## BIBLIOGRAFÍA

### Monografías:

ALMAGRO NOSETE, J.: *Alternativas al proceso jurisdiccional*, en Boletín de Información del Ministerio de Justicia e Interior, 1988, núm. 42.

ÁLVAREZ ALARCON, A.: *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo*, Edit. Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional de Consumo, Jerez de la Frontera, 1999.

BONACHERA VILLEGAS, R.: *Los arbitrajes especiales*, Edit. Thomson Reuters, Pamplona, 2010.

CARNELUTTI, F.: *Instituzioni del nuovo processo civile italiano*, Edit. Foro Italiano, Roma, 1941.

CARNELUTTI, F.: *Arbitraje extranjero*, en Estudios de Derecho Procesal, Roma.

CORDÓN MORENO, F.: *El arbitraje en el Derecho español: Interno e Internacional*, Edit. Thomson Reuters, Pamplona, 1995.

DÍEZ-PICAZO GIMÉNEZ, I. (AAVV): *Derecho procesal civil. Ejecución forzosa. Procesos especiales*, Edit. Centro de Estudios Ramón Areces, 3<sup>a</sup> ed., Madrid, 2005.

FENECH, M. y CARRERAS, J.: *El arbitraje en Derecho español*, en Estudios de Derecho procesal, Edit. Bosch, Barcelona, 1962.

GETE-ALONSO Y CALERA, M. C.: *La caracterización del convenio arbitral en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje*, en La Ley, núm. 2, 1990.

GÓMEZ COLOMER, J. L. (AAVV): *Derecho Jurisdiccional II. Procesal civil*, Edit. Tirant lo Blanch, 21<sup>a</sup> ed., Valencia, 2013.



GUASP DELGADO, J.: *El arbitraje en el Derecho español*, Edit. Bosch, Barcelona, 1956.

HENRY GATES, W.: *Los Negocios en la Era Digital*, Edit. Plaza & Janes, Barcelona, 1999.

LLANEZA GONZÁLEZ, P.: *Internet y comunicaciones digitales*, Edit. Bosch, Barcelona, 2000.

MERINO MERCHÁN, J. L. y CHILLÓN MEDINA, J. M.: *Tratado de Derecho Arbitral*, Edit. Thomson Reuters, 4ª ed., Madrid, 2014.

MONTESINOS GARCÍA, A.: *Arbitraje y nuevas tecnologías*, Edit. Thomson Civitas, Madrid, 2007.

OROZCO PARDO, G. (Coord. GONZÁLEZ MONTES. J. L.): *Estudio sobre el arbitraje: los temas claves*, Edit. La Ley, Madrid, 2008.

VALENCIA MIRÓN, A. J. (Coor. LORCA NAVARRETE): *La sumisión de la cuestión litigiosa a arbitraje*, en Comentario breve a la Ley de Arbitraje, Instituto Vasco de Derecho Procesal, San Sebastián, 1989.

WACH, A.: *Manual de Derecho procesal civil*, Edit. Ejea, Buenos Aires, 1977.

#### **Artículos en revistas especializadas:**

CALVO SÁNCHEZ, M. C.: *El procedimiento arbitral, ¿eficaz alternativa al proceso?*, en Actualidad y Derecho, núm. 23, 1995.

*Resuelto el primer caso de ciberocupación gracias al procedimiento de solución de controversias de la OMPI*, Revista de la OMPI, núm. 2, Ginebra, febrero 2000, págs. 2 y 3.



## WEBGRAFÍA

<http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/>  
<http://www.cne.es/cne/Home>  
[www.cis.es](http://www.cis.es)  
[www.ine.es](http://www.ine.es)  
[www.lexnet.justicia.es](http://www.lexnet.justicia.es)  
<http://www.lawyerpress.com>  
<http://www.wipo.int/portal/es/>  
[www.ebay.es](http://www.ebay.es)  
[www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com)  
[www.paypal.com](http://www.paypal.com)  
[www.bbb.org](http://www.bbb.org)  
[www.nmb.gov](http://www.nmb.gov)  
[www.virtualcourthouse.com](http://www.virtualcourthouse.com)  
[www.themediationroom.com](http://www.themediationroom.com)  
[www.cibertribunalperuano.com](http://www.cibertribunalperuano.com)  
<http://www.iccwbo.org/products-and-services/arbitration-and-adr/>  
[www.adr.org](http://www.adr.org)  
[www.adrforum.com](http://www.adrforum.com)  
[www.acrnet.org](http://www.acrnet.org)  
[www.odr.info/node/32](http://www.odr.info/node/32)  
[www.rae.es](http://www.rae.es)  
[www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com)  
[www.uncitral.org](http://www.uncitral.org)  
[www.ejustic.com](http://www.ejustic.com)  
[www.arbitec.org](http://www.arbitec.org)  
[www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)  
[www.aecosan.msssi.gob.es](http://www.aecosan.msssi.gob.es)  
<http://arbitrajedeconsumo.mspsi.es/>  
<http://www.indi.gva.es/portal/>  
[www.arbitraje-acam.com](http://www.arbitraje-acam.com)  
[www.corteabitral.com](http://www.corteabitral.com)



[www.cortearbitral.com/](http://www.cortearbitral.com/)

[www.tav.icav.es](http://www.tav.icav.es)

[www.camaravalencia.com](http://www.camaravalencia.com)

<http://www.advocatstarragona.com/icat/SIcat?PN=106&PE=1>

[www.arbitramadrid.com](http://www.arbitramadrid.com)

[www.tramita-expedientes.arbitramadrid.com](http://www.tramita-expedientes.arbitramadrid.com)

[www.arbitramadrid.com](http://www.arbitramadrid.com)

[www.ecodir.org](http://www.ecodir.org)

[www.europa.eu](http://www.europa.eu)

<http://www.whatsapp.com/?l=es>

<http://www.viber.com/>

<http://line.me/es/>

<https://telegram.org/>

<http://firmaelectronica.gob.es>

<http://www.skype.com/es/>

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

<http://www.eleconomista.es/CanalPDA/2012/40104/el-dominio-aplastante-de-facebook-las-26-redes-sociales-mas-concurridas-del-mundo/>

<https://www.osi.es>

<http://get.adobe.com/es/reader/>

<http://www.tab.es>

<http://tribunalarbitraldemalaga.es>

<http://www.cortearagonesadearbitraje.com>

<http://www.tav.icav.es>

[www.westlaw.com](http://www.westlaw.com)





## **2.- E-MAIL A EFECTOS DE NOTIFICACIONES.**

### **3.- SI PIENSA VALERSE DE ABOGADO:**

NOMBRE:

BUFETE:

CALLE:

TEL:

CIUDAD:

MÓVIL:

CÓDIGO POSTAL:

FAX:

PROVINCIA:

E-MAIL:

PARTIDO JUDICIAL:

PAIS:

D.N.I / N.I.F:

PERTENECIENTE AL COLEGIO DE:

NÚM. COL.:

### **4.-CIRCUNSTANCIAS DEL INSTADO.**

A) NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL:

B) N.I.F:

C) ¿Le notificó el instado con posterioridad al contrato o convenio arbitral algún cambio de dirección electrónica distinta de la que se hizo constar en alguno de dichos documentos y que este Tribunal deba tomar en cuenta para su debida notificación?

**SI**

**NO**

D) En caso de contestar afirmativamente a la pregunta anterior:



- a) Describa como se hizo la comunicación:
- b) Indique el domicilio donde a su criterio debe ser citado:

**E) DOMICILIO ACTUAL DEL INSTADO:**

CALLE: TEL:  
CIUDAD: MÓVIL:  
CÓDIGO POSTAL: FAX:  
PROVINCIA: E-MAIL:  
PARTIDO JUDICIAL:  
PAIS:

**5.- CLASE DE ARBITRAJE QUE PROPONE:**

**DERECHO**

**EQUIDAD**

*Si el instado no contesta o propone el de DERECHO debe Vd. saber que el arbitraje será forzosamente de DERECHO por imperativo legal, salvo que en el convenio arbitral se hubiese pactado de EQUIDAD.*

**6.- NÚMERO DE ÁRBITROS QUE PROPONE:**

**UNO**

**TRES**



**7.- CARACTERÍSTICAS Y/O CIRCUNSTANCIAS PERSONALES DE LOS ÁRBITROS QUE EN SU CASO SUGIERE:**

**8.- LUGAR DE CELEBRACIÓN DEL ARBITRAJE:**

**9.- IDIOMA DEL ARBITRAJE:**

A) CASTELLANO

B) CATALÁN

C) CASTELLANO Y CATALÁN indistintamente.

D) OTRO (indique cuál, teniendo presente lo dispuesto por el Reglamento de la institución)

**10.- PLAZO DE DÍAS NATURALES O MESES PARA TODO EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL HASTA DICTAR EL LAUDO:**

*De acuerdo con el art. 37 de la Ley de Arbitraje este plazo empezará a contar a partir de la fecha de la contestación a la instancia, es decir, una vez iniciado el proceso arbitral. No confundir este trámite con el de contestación a la instancia prearbitral).*

**11.- PRETENSIÓN EJERCITADA.**

*Exponer sucintamente el objeto de la controversia y reproducir, de forma únicamente aproximada, lo que sería en el futuro el **petitum** o **suplico** de su demanda.*



## **12.- CUANTÍA ECONÓMICA QUE PROVISIONALMENTE LE ATRIBUYE A LA CUESTIÓN LITIGIOSA Y EN QUE MONEDA:**

*De no designar la moneda se entenderá en euros.*

## **13.- ARBITRAJE INTERNACIONAL.**

- a) Circunstancias, de las previstas en el art. 3 de la Ley de Arbitraje, que hacen que este arbitraje pueda tener carácter internacional:
  
- b) Ordenamiento conforme a cuyas normas sustantivas deberá decidirse la controversia (art. 34.2 Ley de Arbitraje):
  
- c) Muestro mi renuncia a recurrir, impugnar o solicitar la nulidad del laudo ante cualquier instancia estatal, de ser legalmente viable dicha renuncia:

**SI**

**NO**

*No olvide que en caso de contestar afirmativamente al apartado a) no debe limitarse a indicar el párrafo del artículo sino que debe concretar y en su caso probar su supuesto de hecho. Recuerde, asimismo, respecto del apartado b), que si las partes no indican las normas jurídicas aplicables, los árbitros aplicarán las que estimen apropiadas, conforme al art. 34.2 Ley.*

## **14.- COSTAS DEL ARBITRAJE.**

Se impondrán de acuerdo con el principio de vencimiento proporcional.

Se impondrán de acuerdo con el principio de vencimiento absoluto.



Se impondrán tan sólo en caso que los árbitros aprecien mala fe o temeridad en alguna de las partes.

Cada parte satisfará las suyas y las comunes por mitad.

Otro criterio.

### **15.- CONVENIO ARBITRAL.**

Se acompaña mediante documento.

**SI**

**NO**

Otras formas:

*De no acompañarse convenio el Tribunal dará igualmente traslado de esta instancia a la parte instada al objeto de no cerrar la oportunidad a una admisión del mismo o una sumisión tácita.*

### **16.- OTROS DOCUMENTOS QUE EN SU CASO SE ACOMPAÑAN.**

- a) Escritura de apoderamiento de la representación procesal.
- b) Escritura de apoderamiento de quien suscribió el convenio arbitral.
- c) Documento en el que consta una novación del domicilio contractual a efectos de citaciones.
- d) Otros:



**NOTA:** Acepto y me comprometo al abono del importe de los honorarios que se devenguen en caso de archivo del expediente.

## **Fecha y firma**

## **Información sobre tratamiento de datos personales**

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, le informamos que sus datos personales se incluirán en un fichero inscrito en el Registro General de Protección de Datos, titularidad de la Associació Catalana per a l'Arbitratge, cuya finalidad es gestionar los expedientes y procedimientos relacionados con las actividades y actuaciones del Tribunal.

Usted autoriza expresamente que sus datos sean comunicados a terceros, incluso fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), siempre y cuando dicha comunicación sea necesaria para poder llevar a cabo cualquiera de las actividades y actuaciones del Tribunal.

Asimismo, usted consiente que utilicemos sus datos para el envío de información de otros productos o servicios que puedan ser de su interés. Esta información podrá ser enviada por correo postal, correo electrónico u otros medios electrónicos equivalentes, y será referente a eventos, jornadas, cursos y otras actividades de la Associació Catalana per a l'Arbitratge. En caso de no querer recibir este tipo de información, por favor marque la casilla habilitada a tal fin.

Sus datos personales serán tratados con la máxima confidencialidad y con el deber de



secreto requerido. La Associació Catalana per a l'Arbitratge ha adoptado las medidas técnicas y organizativas definidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante comunicación escrita, adjuntando fotocopia del DNI o documento identificativo equivalente dirigida a este Tribunal.

En caso de facilitar datos de terceros, usted asume el compromiso de informar a éstos de los extremos señalados en los párrafos anteriores.



## **ANEXO II:**

### **MODELO DE INSTANCIA DE ARBITRAJE *ONLINE* (INSTANTE)**<sup>156</sup>

#### **TRIBUNAL ARBITRAL DE X**

#### **1.- NUMERO DE EXPEDIENTE:**

#### **2.- NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL:**

##### **A) DOMICILIO ACTUAL DEL INSTADO:**

CALLE:

TEL:

CIUDAD:

MÓVIL:

CÓDIGO POSTAL:

FAX:

PROVINCIA:

E-MAIL:

PARTIDO JUDICIAL:

PAIS:

D.N.I / N.I.F:

##### **B) EN CASO DE PERSONA JURIDICA, REPRESENTANTE LEGAL:**

(acompañar fotocopia del título o poder en virtud del cual actúa)

---

<sup>156</sup> Instancia elaborada en base a las proporcionadas por el Tribunal Arbitral de Barcelona:  
[http://www.tab.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=215&Itemid=137&lang=ca](http://www.tab.es/index.php?option=com_content&view=article&id=215&Itemid=137&lang=ca)



**3.- E-MAIL A EFECTOS DE NOTIFICACIONES:**

**4.- SI PIENSA VALERSE DE ABOGADO:**

NOMBRE:

BUFETE:

CALLE:

TEL:

CIUDAD:

MÓVIL:

CÓDIGO POSTAL:

FAX:

PROVINCIA:

E-MAIL:

PARTIDO JUDICIAL:

PAIS:

D.N.I / N.I.F:

PERTENECIENTE AL COLEGIO DE:

NÚM. COL.:

**5.- CLASE DE ARBITRAJE QUE PROPONE:**

DERECHO

EQUIDAD

*Recuerde que salvo acuerdo de las partes, el arbitraje será forzosamente de DERECHO por imperativo legal.*

**6.- NÚMERO DE ÁRBITROS QUE PROPONE:**

UNO

TRES



**7.- CARACTERISTICAS Y/O CIRCUNSTANCIAS PERSONALES DE LOS ÁRBITROS, QUE EN SU CASO, PROPONE:**

**8.- LUGAR DE CELEBRACIÓN DEL ARBITRAJE:**

**9.- PLAZO EN DIAS NATURALES O MESES PARA TODO EL PROCEDIMIENTO HASTA DICTAR EL LAUDO:**

**10.- IDIOMA DEL ARBITRAJE:**

- CASTELLANO
- CATALAN
- CASTALLANO Y CATALÁN indistintamente
- OTRO (*indique cuál y tenga presente el artículo 18.3 del Reglamento*)

**11.- PRETENSIÓN EJERCITADA.**

*Debe limitarse a reproducir de forma aproximada lo que sería la cuestión y pretensión, o en su caso la excepción, de su contestación a la demandada.*

**12.- CUANTIA ECONÓMICA QUE PROVISIONALMENTE LE ATRIBUYE:**

*De no designar moneda se entenderá en euros.*



### **13.- ARBITRAJE INTERNACIONAL.**

- a) Circunstancias, de las previstas en el art. 3 de la Ley de Arbitraje, que hacen que este arbitraje pueda tener carácter internacional:
- b) Ordenamiento conforme a cuyas normas sustantivas deberá decidirse la controversia (art. 34.2 Ley de Arbitraje):
- c) Muestro mi renuncia a recurrir, impugnar o solicitar la nulidad del laudo ante cualquier instancia estatal, de ser legalmente viable dicha renuncia:

**SI**

**NO**

*No olvide que en caso de contestar afirmativamente al apartado a) no debe limitarse a indicar el párrafo del artículo sino que debe concretar y en su caso probar su supuesto de hecho. Recuerde, asimismo, respecto del apartado b), que si las partes no indican las normas jurídicas aplicables, los árbitros aplicarán las que estimen apropiadas, conforme al art. 34.2 Ley.*

### **14.- MOTIVOS, EN SU CASO, POR LOS QUE NO ACEPTA SOMETERSE AL ARBITRAJE:**

- Falta de previo convenio arbitral.
- Nulidad, invalidez o ineficacia del convenio.
- La cuestión no fue objeto de convenio.
- Se trata de una materia indisponible.



**15.- COSTAS DEL ARBITRAJE:**

- Se impondrán de acuerdo con el principio de vencimiento proporcional.
- Se impondrán de acuerdo con el principio de vencimiento absoluto.
- Se impondrán tan sólo en caso que los árbitros aprecien mala fe o temeridad en alguna de las partes.
- Cada parte satisfará las suyas y las comunes por mitad.
- Otro criterio.

**16.- OTROS DOCUMENTOS QUE EN SU CASO SE ACOMPAÑAN:**

**NOTA:** Acepto y me comprometo al abono del importe de los honorarios que se devenguen en caso de archivo del expediente.

**Fecha y Firma**

**Información sobre tratamiento de datos personales**

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de



Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, le informamos que sus datos personales se incluirán en un fichero inscrito en el Registro General de Protección de Datos, titularidad de la Associació Catalana per a l'Arbitratge, cuya finalidad es gestionar los expedientes y procedimientos relacionados con las actividades y actuaciones del Tribunal.

Usted autoriza expresamente que sus datos sean comunicados a terceros, incluso fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), siempre y cuando dicha comunicación sea necesaria para poder llevar a cabo cualquiera de las actividades y actuaciones del Tribunal.

Asimismo, usted consiente que utilicemos sus datos para el envío de información de otros productos o servicios que puedan ser de su interés. Esta información podrá ser enviada por correo postal, correo electrónico u otros medios electrónicos equivalentes, y será referente a eventos, jornadas, cursos y otras actividades de la Associació Catalana per a l'Arbitratge. En caso de no querer recibir este tipo de información, por favor marque la casilla habilitada a tal fin.

Sus datos personales serán tratados con la máxima confidencialidad y con el deber de secreto requerido. La Associació Catalana per a l'Arbitratge ha adoptado las medidas técnicas y organizativas definidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante comunicación escrita, adjuntando fotocopia del DNI o documento identificativo equivalente dirigida a este Tribunal.

En caso de facilitar datos de terceros, usted asume el compromiso de informar a éstos de los extremos señalados en los párrafos anteriores.



El Arbitraje Online by [El Hadri El Yousfi, Nassira](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional License](#).

Puede hallar permisos más allá de los concedidos con esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>