

ENTREVISTA A SILVIA RODRÍGUEZ VÁSQUEZ*

SOBRE EL ARBITRAJE

¿Cómo ha sido la adaptación del sistema arbitral al entorno virtual? ¿En qué medida afectó la pandemia en el arbitraje?

Reflexionaba sobre esta adaptación que se ha tenido y una cosa es verlo ahora, año 2022, y otra cosa es verlo en el año 2020. En el año 2020 existía mucho miedo, mucho temor y obviamente desconocimiento. Pero, cuando uno lo mira desde el año 2022 hacia atrás, puede decirse que la adaptación ha sido muy positiva.

Desde el año 2001 me vengo desempeñando como secretaria general de arbitraje y siempre he tratado de mejorar la administración de los arbitrajes. Años antes de la pandemia, nuestro centro empezó a dar pequeños pasos para intentar que los usuarios del arbitraje se acostumbren al entorno virtual. Recuerdo que, en el año 2015, iniciamos con algunas medidas; por ejemplo, creamos un *software* para que las partes pudieran hacer un seguimiento virtual de las actuaciones arbitrales. Para nosotros esto era muy importante, pues las partes podrían visualizar el avance sin necesidad de tener que esperar llamar al secretario arbitral o tener que acercarse al local para ver el expediente. La mentalidad era que todo era físico, todo era papel. Para nosotros, el *software* era una herramienta para los usuarios para saber cómo va el arbitraje, tener información pronta, evitando demoras. Sin embargo, algunos usuarios lo usaban, mientras que otros no. A pesar de eso, mantuvimos ese *software* con la idea de que a futuro nos ayudase a ingresar escritos. Queríamos ver cómo se iban adaptando las personas. Al año siguiente tomamos la decisión de escanear escritos con un máximo de hojas —por

* Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Magíster en Derecho Civil por la misma casa de estudios. Especialista en arbitrajes derivados de contratos con el Estado y en derecho de la construcción. Docente y secretaria general en el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La entrevista fue elaborada por la revista *Ius et Praxis* y realizada por Josué Pérez, Camila Zumaeta y Mateo Dueñas, estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima.

ejemplo, si tenían cincuenta hojas—, para que los árbitros los pudieran ver rápidamente. Llegaban los escritos en físico y nosotros teníamos que escanearlos y mandárselos a los árbitros. Ese era el máximo de virtualidad que podíamos tener en ese momento y hubo resistencia.

En el año 2017, nos dimos cuenta de que teníamos que cambiar la mirada del arbitraje que hasta ese momento se estaba teniendo. Nuestro país tiene el arbitraje en contrataciones con el Estado y, mientras más arbitrajes ingresaban, era más difícil administrarlos, el servicio se empezaba a ralentizar y por ejemplo teníamos problemas para notificar. Así, decidimos privilegiar la notificación por correo electrónico y lo dispusimos así en nuestro reglamento de arbitraje, que privilegia la notificación por correo electrónico a la notificación en físico. Para ello, colocamos un desincentivo en el uso de la notificación en físico, ya que se creó una tasa para este tipo de notificación; de esa manera, se incentivaba la notificación por correo electrónico.

La respuesta de los usuarios del arbitraje —partes, árbitros, abogados— no fue muy positiva. Hubo muchísima resistencia a todo lo que significaba virtualidad; por ejemplo, algunos árbitros no querían recibir escaneado el escrito, sino que querían recibirlo en físico, aún si fuera de una sola hoja. Advertimos que se quería seguir privilegiando la presencialidad y el uso de papel. Lo mismo ocurrió con el uso de las notificaciones vía correo electrónico.

A pesar de esto seguimos avanzando y tratando de virtualizar las actuaciones arbitrales, y el primer paso fue escanear la documentación que llegaba en físico, pues sabíamos que este futuro iba a llegar, pero no sabíamos en qué momento.

Con la pandemia, esta resistencia cambió. Ya no era una opción el arbitrar de manera presencial: árbitros, partes y abogados tenían que adaptarse rápidamente, sino ellos quedarían rezagados y, lo peor para cualquier árbitro o abogado que tiene a su cargo la defensa en arbitrajes, saldrían del mercado arbitral laboral. Respecto a las partes, el no adaptarse significaría que se verían afectadas en la tramitación de sus arbitrajes.

Esta pandemia hizo evolucionar en pocos meses lo que no se logró en años anteriores a través de diversas medidas. Y eso nos llevó a reflexionar que el problema no era la tecnología, sino que eran las personas que no se querían adaptar, pues cuesta salir de la zona de confort. Los que quieren mantener el *status quo* lo hacen porque les parece más cómodo y evitan el contratiempo de estar aprendiendo más cosas.

Esta pandemia logró que en pocos meses los usuarios se adapten, capacitándose en el uso de los correos electrónicos, el uso de plataformas, etcétera. Ahora es usual que todo el desarrollo de las actuaciones arbitrales se realice de manera virtual y es más bien una excepción que alguien pida que un acto se lleve a cabo de manera presencial. Es tan inusual que en todo este tiempo de pandemia no hemos tenido ninguna audiencia

presencial. Hemos tenido un acto presencial, que no era una audiencia, sino que era la ejecución de un medio electrónico, una pericia grafotécnica.

¿Cómo se afectaron los casos en trámite al iniciar la pandemia? ¿Cuál fue el efecto de la suspensión de plazos?

Todos sabemos lo que pasó ese 15 de marzo del 2020: de un momento a otro se ordenó el aislamiento social obligatorio y nadie podía salir del lugar donde se encontraba. Los usuarios del arbitraje, incluso nosotros como centro, no teníamos acceso a nuestra oficina. El mismo día, 15 de marzo, sacamos un comunicado a las 11 p. m. suspendiendo los plazos, pues nos dimos cuenta de que los abogados y las partes no iban a tener acceso a sus lugares de trabajo, donde se encontraban los expedientes y —más importante aún— donde se encontraban los documentos necesarios para efectuar su defensa. Un abogado que defiende a un privado necesita los documentos para ejercer la defensa y no iba a tenerlos, pues su cliente no podía acceder a sus instalaciones. Una entidad es defendida por una procuraduría y no tiene la información total de la obra, bien o servicio, sino que la tiene el área usuaria, por lo que tampoco podrían ejercer una defensa adecuada al no tener la documentación. Esto iba a generar un gran problema para nuestros usuarios. Sin embargo, nuestro reglamento otorgaba la facultad también al centro de suspender los plazos de los arbitrajes; por eso, válidamente tomamos la decisión de suspender los plazos con dos objetivos: (i) que las partes pudieran acceder a la información necesaria para ejercer su defensa sin problemas y (ii) que las partes y los árbitros pudieran adaptarse al entorno virtual.

Consideramos también los diversos tipos de usuarios que tiene el centro: algunas son empresas privadas muy grandes, pero tenemos arbitrajes también con empresas pequeñas, así como usuarios que son entidades del Estado que pertenecen a diversos estamentos de aquel. Hay empresas muy grandes que saben manejar la virtualidad, pero también hay empresas pequeñas que están litigando y que no tenían conocimiento del uso de plataformas, etcétera. Lo mismo sucedía con las entidades del Estado, hay diferentes realidades. Una entidad del Gobierno central que está ubicada en Lima es distinta de una entidad de un gobierno local que está ubicada fuera de una provincia, en un lugar lejano. Los abogados también tenían que adaptarse, capacitarse en el entorno virtual, y obviamente teníamos que darles un plazo razonable para hacerlo: encontrar una computadora que cumpla con los mínimos requerimientos, contratar una buena señal de internet, capacitarse en el uso de las diversas plataformas. Era necesario darles ese tiempo, y la clave estaba en mantener constante en constante comunicación con las partes a través de correos electrónicos o de llamadas y comunicados. Indagábamos cómo iban avanzando en la adaptación a la nueva realidad. Existieron usuarios que se adaptaron muy rápidamente, pero otros no; incluso una vez levantada la suspensión que había dispuesto el centro, en julio del 2020, algunos arbitrajes continuaron suspendidos por acuerdo de partes y con aprobación de los árbitros.

En ese tiempo nosotros también nos adecuamos. Nuestro centro tenía gran parte de los arbitrajes escaneados y teníamos acceso a las actuaciones arbitrales desde nuestras casas, ya que teníamos acceso a nuestro servidor. Pero había expedientes que aún estaban en físico y debíamos digitalizarlos.

Utilizamos también ese tiempo para preparar las reglas y comunicar a los usuarios sobre esta nueva normativa, ya que el servicio debió migrar a la virtualidad en un 100 % para que en el futuro pueda desarrollarse sin problemas. También era importante saber cómo íbamos a recibir los nuevos arbitrajes y cómo se iban a desarrollar. Yo estoy segura de que fue una buena salida para que todos los usuarios se sintieran cómodos adaptándose a esta nueva realidad. Hubo un grupo muy reducido que se resistió y solicitó que se realicen de manera física y presencial los arbitrajes, lo cual era imposible por el estado de emergencia sanitaria.

¿Cuánto afecta la normativa que se expidió frente a aquella previa a la pandemia?

Nosotros nos basamos en la normativa del Gobierno que ponía relevancia al derecho de salud como un derecho superior sobre cualquier otro. Y precisamente el estado de emergencia sanitaria lo recoge. Toda la sociedad debía adaptarse a las normas que dicta el Gobierno. Frente a esta emergencia de salud, teníamos que dar reglas para que la actividad que realizamos no contravenga este derecho superior.

Se han tenido casos en los que una parte se niega a recibir correos electrónicos, pese a que nosotros sabemos que ese correo electrónico es el que usa en otro arbitraje para recibir sus notificaciones. Para eso hemos dado soluciones que están en nuestro protocolo. Todo depende de que las partes tengan buena fe. Si la parte demandante presenta un arbitraje a través de la mesa de partes virtual y señala el correo electrónico del demandado, pero dicha parte no contesta, nuestra regla indica que se enviará de manera presencial, pero si igual no contesta vamos a seguir notificando al correo electrónico porque significa que no está adaptándose a esta nueva forma de trabajo. Y por convenio las partes tienen que adaptarse a las reglas del arbitraje de la Pontificia Universidad Católica del Perú. No hemos tenido problemas hasta el momento, sobre todo porque en la mayor cantidad de arbitrajes que tenemos, el Estado es el demandado, y tiene mesas de partes virtuales o múltiples correos electrónicos. Cuando se trata de privados, hemos tenido mucho cuidado para poder notificarlos y hacer valer el tema de que ya tienen conocimiento y que depende de esa parte apersonarse en el arbitraje. Esta ha sido una buena salida; las partes se han adaptado a las reglas de una audiencia virtual y del *software* para presentar solicitud de arbitraje. Poco a poco estamos evolucionando de tal manera que se lleven a cabo virtualmente todas las actuaciones arbitrales y tenerlas en una plataforma.

¿Realmente se garantiza el debido proceso en una audiencia virtual, considerando problemas de conectividad (conexión-acceso) y de conocimiento de los medios tecnológicos?

Desde mi punto de vista, en el tema del debido proceso sí se garantiza porque se escucha a las partes, a los testigos, a los peritos; se puede presentar documentación, y los árbitros pueden efectuar preguntas en el momento. El tema de la intermediación también se cumple. En nuestro caso, tomamos las providencias para que las audiencias virtuales tengan reglas que sean conocidas por las partes de manera previa. Por ejemplo, las partes conocen con antelación la fecha de la audiencia, pero también se les pide que con anticipación —en un plazo determinado— remitan los nombres y los correos electrónicos de las partes que van a intervenir en la sesión. Así uno sabe quién va a estar y en calidad de qué va a estar. Además, solicitamos que ingresen —por lo menos— quince minutos antes para verificar la conexión y el uso del micrófono; asimismo, la audiencia queda grabada para que puedan revisarla. A pesar de que no se encuentran en el mismo ambiente físico, con la virtualidad se ha notado que hay una mayor cercanía entre las partes y los árbitros, y la intermediación, procesalmente hablando, es conexión directa; las partes y los árbitros se ven. Pero en este caso hay aún más cercanía, y es algo ya psicológico porque ves el rostro del árbitro. Puedes ver sus expresiones y observar si cuando exponen el árbitro está entendiendo o el tema es de su interés. Es más, recuerdo que algún expositor en algún momento mencionó que ya no se pueden quedar dormidos los árbitros porque los están viendo de manera directa. Estamos muy cercanos. La intermediación, si bien no se está cumpliendo con el concepto antiguo de lo que significa, es un término que se debe adaptar a esta nueva realidad que tenemos.

En cuanto el conocimiento de los medios tecnológicos, al principio de la pandemia, había mucho temor sobre el uso de las plataformas, de las mesas de partes virtuales. Y nosotros mismos decíamos lo siguiente: ¿cuánto tiempo va a tomar adaptarnos? Pero ya ha pasado un año y medio y les puedo decir que esta suspensión de plazos coadyuvó mucho a ayudar a las partes a aprender a adaptarse. Podemos hacer un símil con el uso de los teléfonos móviles; para la generación mía adaptarse a los *smartphones* fue extraño, a algunos les ha tomado más tiempo adaptarse y otros, por el constante uso, no han tenido tantos problemas. Lo mismo ha sucedido con las plataformas; hay mesas de partes virtuales, hay *softwares* que se utilizan y yo creo que el conocimiento tecnológico puede generar problemas, pero va a depender de las personas adaptarse. Pienso, por ejemplo, en una entidad muy pequeña, pero que tiene que demandar, tiene que ubicar a algún abogado o asesor que le brinde el apoyo. Los asesores pueden darles mayores ideas y por eso está la opción de buscar a la persona adecuada para asesorarlos, hablando de una entidad. En el caso de un privado, podemos decir lo mismo. Ubicar un asesor joven que pueda tener estos medios tecnológicos. Lamentablemente, les está pasando factura a las personas que no utilizaron ese tiempo para adaptarse y tener

conocimiento del uso de las nuevas plataformas. Estamos ante un cambio de generación en que se privilegia a aquellos que saben utilizar los medios tecnológicos. Los nuevos analfabetos son los que no manejan los medios tecnológicos. Aquel que no se actualiza queda rezagado. Si hay algún problema de conexión, tan fuerte que no permita que una audiencia se pueda realizar, el arbitraje es tan flexible como para, por ejemplo, si no se pueda realizar una audiencia en un arbitraje institucional, ubicar al secretario arbitral y decirle que está sufriendo un problema muy grave e incluso se pueda suspender la audiencia y reprogramarla. La idea es que las partes realmente colaboren con el desarrollo de las actuaciones arbitrales y que haya buena fe en el proceder. Incluso eso está en la norma, que deben colaborar y obrar de buena fe. Pero, si existe un problema de conexión y este se hace eterno, todo el tiempo tiene problemas de conexión, por lo menos hay negligencia, ya que las partes deben lograr que el arbitraje avance. La conexión ya no es algo imposible de lograr. Nosotros hemos tenido casos con municipalidades muy alejadas que sí se han podido conectarse sin ningún problema. Entonces, hay que ir notando si es que existe un uso indebido de esta flexibilidad. Pero les puedo decir, con esta experiencia de casi tres años que tenemos de la virtualidad, que las partes sí están colaborando, específicamente en las audiencias. En las audiencias no hemos tenido problemas de conectividad, siempre se han realizado, siempre han quedado grabadas, siempre ha funcionado.

¿Considera que las audiencias virtuales serán una medida temporal o van a perdurar en el tiempo?

Desde mi punto de vista, todos los centros de arbitraje —y especialmente el nuestro— consideramos que la virtualidad en el arbitraje ha llegado para quedarse. Y, más aún, en la realización de las audiencias. Hay un ahorro de recursos de todo tipo. Desde el tiempo hasta el tema económico. Por ejemplo, alguien de provincia tenía que pagar el pasaje de avión o bus, la estadía y todo lo necesario para estar alojado en una ciudad como Lima. Esto impactaba en la parte económica, sin considerar el tiempo perdido. Y para los que vivíamos en Lima ir a una audiencia podía significar toda una tarde o una mañana perdida. El ahorro en recursos es muy alto. Las desventajas podrían ser mínimas. El avance de la tecnología nos permite trabajar de manera directa sin ningún problema. Es más, los abogados deberían ser los más interesados en que la virtualidad se quede, ya que un abogado que se encuentre en cualquier parte del Perú podría asesorar a alguien que no esté en su lugar de residencia. Podría estar al otro lado del mundo y —al mismo tiempo— en la audiencia sin ningún problema. Eso nos hace ver que realmente podemos tener mayor alcance, mayores posibilidades para las partes de realizar rápidamente su arbitraje. Hay menos reprogramaciones ahora. Antes teníamos el problema de que se retrasó el avión, de que llegó tarde el árbitro. Ahora ya no, salvo que haya un corte de luz e incluso para ello existe una solución usando el celular. Entonces, esto nos hace

ver que siempre podemos estar conectados y nos permite el avance del arbitraje. De todas maneras, en algún momento habrá alguna audiencia que deba manejarse de forma presencial —incluso nuestro protocolo lo menciona—, que lo puede pedir una parte, pero nosotros hemos dispuesto que debe justificarse. Por ejemplo, que hubo un derrumbe en la zona y no hay internet desde hace mucho tiempo. Son excepciones. Hasta el momento no hemos tenido ninguna audiencia en sí que sea presencial porque pasó algo en específico. Las desventajas del arbitraje virtual son mínimas y los beneficios son muy altos.

Frente a esta coyuntura, ¿cuál es la perspectiva por parte de los usuarios acerca del arbitraje? ¿Hay alguna concientización respecto a su eficacia?

En este momento todavía estamos atravesando una etapa de transición para que haya una concientización real de que es mejor tener un arbitraje virtual. Pero muchos lo deben sentir ya. Todavía vemos en los usuarios que no están convencidos al 100 % de que el arbitraje virtual es mejor; son aquellos que asimilan el arbitraje al Poder Judicial. Entonces, son aquellos que siguen llamando por teléfono para que les digas cómo va su expediente en lugar de utilizar la plataforma que tenemos desde hace más de seis o siete años, que brinda toda la información del avance del expediente. Pero son pocos usuarios. Yo creo que la gran mayoría ha notado que la virtualidad ha traído bastante ventaja y ha bajado los costos en gran manera. Como, por ejemplo, tener que imprimir miles de hojas de papel dejando una huella ambiental terrible. Este nuevo tipo de arbitraje les ha hecho cambiar la perspectiva a los usuarios de qué es lo que se debe presentar y cómo hacerlo. También, les ha cambiado la perspectiva a los árbitros, que no necesitan tener los documentos en físico, sino que los pueden leer en su propia computadora. Es un tema de generación; tal vez los árbitros mayores puedan tener mayor resistencia a este cambio que los jóvenes. Es un tiempo de transición que se tiene que dar y, probablemente, en algún momento lleguemos al 100 % de los usuarios convencidos con el arbitraje virtual: con el envío virtual de todo, con las audiencias virtuales y utilizando las plataformas de los centros de arbitraje; estoy segura de que se va a dar en un corto tiempo. La pandemia ha sido terrible, ha afectado muchísimo la vida en nuestra sociedad. Pero, por otro lado, no podemos negar que este fue el empuje necesario para que la tecnología pueda usarse y puedan ahorrarse muchos costos como por ejemplo el tema ambiental. La pandemia nos ha ayudado a confirmar que es posible reducir al mínimo la cuestión presencial en el arbitraje.