

LEGAL TECH: UNA VISIÓN DE CAMBIO PARA EL MERCADO LEGAL

LEGAL TECH: A NEW VISION FOR THE LEGAL MARKET

*Felipe Godoy Aliaga**

RESUMEN: En este trabajo entregaremos una mirada general acerca del Legal Tech y cómo el uso de la tecnología impacta en la forma en que los abogados deberán prestar sus servicios jurídicos. Se definirá el concepto Legal Tech, ubicándolo dentro de otras ramas de la innovación legal. Nos referiremos acerca de cuáles son las herramientas Legal Tech disponibles en los mercados internacionales, junto con explicar de manera breve algunas tecnologías disruptivas que provocarán cambios profundos en la industria legal y como el Legal Tech impacta en el mercado legal actual; finalmente, se entregará una visión general de los desafíos de los legisladores para regular estas materias.

PALABRAS CLAVE: Legal Tech, Innovación Legal y Mercado Legal.

ABSTRACT: In this paper provides an overview of the Legal Tech concept and how the technology impacts the way attorneys must provide their legal services. Legal Tech will be defined, placing it within other branches of legal innovation. We will refer to which are the Legal Tech tools available in international markets, together with briefly explaining some disruptive technologies that will cause profound changes in the legal industry and how Legal Tech impacts the current legal market will be provided; finally, an overview of the challenges for legislators to regulate these matters.

KEYWORDS: Legal Tech, Legal Innovation and Legal Market.

* Abogado. Socio y cofundador de Grupo Wolf y director legal de Uppercap. Correo electrónico: felipe@grupowolf.cl

1. INTRODUCCIÓN

La tecnología llegó a nuestras vidas para revolucionarlas por completo. Dicha transformación ha llegado a tal nivel que, tal vez, hoy no logramos concebir el cómo sería nuestro diario vivir sin el uso de ella. Por ejemplo, no nos podríamos comunicar en forma instantánea, no podríamos tener acceso a la información en tiempo real y el impacto en las economías en tiempos de Covid-19, probablemente hubiese sido aún más perjudicial, entre muchos otros aspectos. Este cambio ha sido tan grande que no solo se han ido modificado nuestros gustos y preferencias, sino que la conducta del consumidor dejó de ser la misma y el valor de lo inmediato ha ganado más terreno.

Estos avances también tienen su impacto en los distintos mercados en el ámbito mundial y se debe principalmente a una optimización general del funcionamiento de las industrias para mejorar la estructura de costos de las empresas o mejoras en la eficiencia de los procesos, por lo que todo tipo de industrias se ven un poco obligadas o deben evolucionar acorde a dichos cambios.

Lamentablemente no todos los actores del ecosistema han evolucionado tan rápido como lo ha hecho la tecnología y, en consecuencia, la conducta del ser humano, siendo un claro ejemplo de ello el mercado legal. La industria legal siempre avanza más lento, no solo con la creación de normas jurídicas, sino, también, con la visión de los propios abogados acerca del mismo mercado donde se desenvuelven. Sin perjuicio de ello, en la actualidad existen aires de cambio, en la cual surge ese espíritu visionario que nos lleva a plantearnos: ¿cómo podemos redefinir la prestación de nuestros servicios jurídicos?

En ese orden de ideas, hay varios casos en los cuales los actores de una determinada industria se han hecho la misma pregunta y, facilitado por el uso de la tecnología, están cambiando la forma en que se hacen las cosas. A modo de ejemplo, encontramos el Proptech, concepto que busca definir a las empresas que ofrecen productos innovadores del punto de vista tecnológico o nuevos modelos de negocios para el mercado inmobiliario¹. Lo mismo ocurre con las Fintech o Insurtech, entre otros, para englobar aquellas empresas que utilizan la tecnología para revolucionar las industrias financiera y aseguradoras, respectivamente.

Por su parte, el mundo jurídico a pesar de tener una historia caracterizada por un *status quo* muy arraigado, no ha sido la excepción en esta materia y de ahí el surgimiento del denominado Legal Tech.

¹ MEDIUM (2017).

2. LEGAL TECH: DEFINICIÓN Y CONTEXTO

2.1. Definición

Definir Legal Tech es un gran desafío. Actualmente no existe consenso respecto de un concepto que sea uniforme en esta materia ni tampoco contamos con una vasta literatura.

Sin embargo, en términos sencillos, podemos señalar que Legal Tech es una tendencia que consiste en la utilización de la tecnología para el desarrollo de soluciones en el mercado jurídico². Generalmente, utilizamos el término Legal Tech para referirnos a aquellas *startups* cuyo elemento principal, en la prestación de sus servicios, está basado en el uso de la tecnología de alguna u otra forma.

Cuando analizamos el mercado legal de cualquier país, podemos fácilmente identificar que se encuentra dividido por un gran número de especialidades o áreas de práctica y que, a su vez, estas se siguen subespecializando, por lo que el grado de madurez de la industria legal es bastante elevado y la tecnología logra en cada una de dichas áreas o subespecialidades, facilitar el trabajo que desempeña el abogado. Por ello, nos podemos dar cuenta que Legal Tech, si bien corresponde al cruce del derecho con la tecnología, implica un impacto en el mercado legal, que es muy diverso según donde sea específicamente aplicado.

En este sentido, en el año 2016, The Boston Consulting Group junto con la Universidad alemana Bucerius Law School, publicaron un documento denominado “How Legal Technology Will Change The Business of Law”³, en el cual dividen en tres categorías de soluciones tecnológicas, el impacto que tiene Legal Tech en los mercados.

La primera de ellas la denomina Enabler Technologies o tecnologías habilitadoras, enfocada en facilitar el proceso de digitalización. En el mundo jurídico existe una gran cantidad de datos que es necesario procesar para

² Cuando utilizamos los conceptos mercado jurídico, mercado legal o industria legal, nos referimos en general al mercado donde confluyen abogados, independiente de su forma de organización (estudio jurídico tradicional, no tradicional, pequeño, mediano, grande, empresas de servicios legales o proveedores de servicios alternativos), con clientes, pero sin referirnos a un país en particular o una situación determinada, salvo que expresamente se indique. La razón principal es que en este artículo buscamos entregar una mirada introductoria acerca de lo que es el Legal Tech. Además, tanto los efectos generados como el contexto en el cual surge, son similares en los distintos mercados por lo que se trata de una mirada global al respecto.

³ VEITH *et al.* (2016), pp. 4-5.

definir estrategias, dictar resoluciones judiciales o tomar decisiones en una determinada materia. Por ello, esta categoría se enfoca en soluciones tecnológicas destinadas al procesamiento de data o información jurídica. A modo de ejemplo, señala que podemos encontrar en esta categoría soluciones enfocadas a herramientas de almacenamiento en la nube como también a ciberseguridad.

La segunda categoría, se denomina *support-process solutions* o soluciones de procesos de soporte, las cuales están enfocadas a hacer más eficientes el trabajo interno de los estudios jurídicos.

En este punto, podemos distinguir que el trabajo que se realiza en una empresa de servicios legales, independiente de la forma en que esta se estructure (estudio jurídico tradicional, no tradicional, proveedor de servicios legales alternativos, entre otros), tiene una parte de su trabajo que es externa y otra que es interna. Respecto de la primera, se refiere a todas las interacciones que tiene la empresa y las personas que la componen con sus respectivos clientes, ya sea en su comunicación como en la prestación del servicio propiamente tal. Mientras que su parte interna, engloba todas aquellas gestiones necesarias para que la empresa pueda funcionar de manera eficiente, por ejemplo, nos referimos al manejo de las relaciones con los clientes, la facturación, cobranza, finanzas, gestión de recursos humanos, entre otros aspectos. Esta categoría tiene por objetivo que todas aquellas gestiones administrativas, del proceso interno de las empresas de servicios legales, sean más eficientes gracias al uso de la tecnología y que le permitan estudiar y procesar la data del negocio para una mejor toma de decisiones.

Finalmente, la tercera categoría es denominada *substantive law solutions* o soluciones del derecho sustantivo, la cual se refiere a aquellas herramientas que apoyan o, incluso, llegan a reemplazar a los abogados en tareas centrales de transacciones o en litigios. Además, abarca una serie de subcategorías, las cuales son, por ejemplo, aquellas plataformas que prestan servicios legales cuyas gestiones son estandarizadas; o también aquellas plataformas que ayudan a la realización de gestiones legales poco calificadas, como cartas, cómputo de plazos o fechas límites para realizar actuaciones judiciales; plataformas que ayudan con la redacción automática de contratos simples e, incluso, el análisis de aquellos. Asimismo, en esta categoría encontramos herramientas con un componente tecnológico más avanzado, como el análisis de datos de resoluciones judiciales de un determinado tribunal para poder efectuar análisis predictivos de futuras sentencias sobre alguna materia, por mencionar un ejemplo.

En atención a que el concepto de *Legal Tech* engloba varios aspectos de la tecnología aplicada al derecho, para fines de este artículo y cuando utilicemos la palabra *Legal Tech*, nos estaremos refiriendo, dependiendo de su contexto, a dos grandes grupos:

- a) Soluciones que hacen más eficientes la gestión de los abogados, estudios jurídicos o empresas de servicios legales. En esta categoría encontramos desde plataformas de practice management, investigación jurídica hasta automatización de contratos.
- b) Soluciones que redefinen la forma en que los servicios jurídicos se prestan, ya sea desde la forma en que se genera la relación abogado-cliente hasta la utilización de tecnologías disruptivas para replantearse cómo agregar más valor a los clientes.

La importancia del Legal Tech radica en que el uso de la tecnología aplicada a alguna de las posibilidades antes englobadas, conlleva a que como profesionales veamos el mercado legal y la prestación de nuestros servicios desde una óptica diversa, transformándose en una herramienta viable para diferenciarse en una industria que se encuentra bastante madura y saturada.

2.2 Contexto

Para entender por qué el Legal Tech es una alternativa disponible para llevar a cabo la visión consistente en que los servicios jurídicos deben ser prestados de una manera diferente, debemos realizar un breve análisis comparativo respecto a cómo era la prestación de servicios jurídicos hace algunas décadas y cómo lo es en los tiempos actuales.

Si efectuamos dicho ejercicio, podemos vislumbrar algunas diferencias o mencionar, tal vez, dos de las más relevantes: el aumento de la cantidad de abogados en los mercados y la conducta del consumidor que adquiere dichos servicios legales.

Por una parte, el hecho de que existan más abogados en un determinado mercado conlleva a que la competencia entre los prestadores de servicios jurídicos aumente. En el caso de Chile, por ejemplo,

“en el año 1992, habían 9.446 abogados, aproximadamente 75 abogados por cada 100.000 habitantes. (...) En cambio, al año 2016, no sería exagerado pensar que existen en Chile 40.000 abogados, lo que representaría una tasa cercana de 230 abogados por cada 100.000 habitantes”⁴.

Si bien esta cifra puede parecer alta, si la comparamos con otras naciones como Estados Unidos o México, vemos que la realidad en dichos países dista mucho de la nuestra y la sobrepoblación de abogados en dichos territorios es mucho mayor. Sin perjuicio de ello, si bien el nivel de densidad de prestadores podrá variar de un país a otro, lo cierto es que al existir un

⁴ DE LA MAZA *et al.* (2016), pp. 19-22.

aumento de profesionales en un determinado mercado, tiene efectos en la oferta e impacta inevitablemente en la forma en que dichos servicios son demandados y en su precio.

Una de las consecuencias de la mayor competencia en un mercado legal es que, respecto de determinadas prestaciones o servicios, como existen tantos oferentes, el único valor diferenciador que permite distinguir unos de otros es el precio, el cual tiende, de modo inevitable, a disminuir. Este efecto se denomina la mercantilización o comoditización del derecho. Como señala Richard Susskind, consultor británico de grandes estudios jurídicos:

“cuando muchos abogados hablan de mercantilización, son propensos a hacerlo en términos sombríos y despectivos: el trabajo legal mercantilizado, se entona con profundo pesar: es un trabajo del que ya no podemos ganar dinero. La idea central es que el trabajo que alguna vez fue hecho a mano ahora puede ser rutinario y desechado rápidamente con poca necesidad de intervención de abogados. Por el contrario, desde el punto de vista del cliente, este cambio hacia la rutina tiende a ser algo bueno, ya que comporta honorarios mucho más bajos”⁵.

El hecho de que exista una mercantilización de los servicios jurídicos conlleva a que determinadas gestiones legales, por lo general aquellas que son rutinarias y en las cuales los abogados aportan poco valor agregado, pueden perfectamente ser ofrecidas al mercado a un menor precio, beneficiando de esa manera a los clientes que contratan ese tipo de servicios. Desde la mirada del mercado legal, para que el negocio sea rentable y esa disminución no implique un menor ingreso, la tecnología permite hacer más eficiente dicho proceso rutinario a través de la automatización de documentos, por ejemplo, por lo que si antes nos demorábamos tres horas en redactar un documento determinado, ahora lo podemos tener listo en la mitad de tiempo. Lo anterior permite competir en una baja de precio respecto de un servicio, pero conservando en alguna medida su rentabilidad.

Por otra parte, el cliente que consume servicios legales ha cambiado. Es un usuario que tiene un mayor acceso a la información, por lo que antes de consultar a un abogado podría buscar resolver su pregunta a través de alguna plataforma conocida o, bien, cuando finalmente pide una asesoría, va preparado con información, la cual podrá ser correcta o no. Es un consumidor cuya conducta ha sido modificada por completo producto de la tecnología, consume cuando y donde quiere (*on demand*), y no se conforma con solo una fuente de información. Actualmente las alternativas de de-

⁵ SUSSKIND (2017), p. 32.

cisión respecto de qué ver, escuchar o leer en un momento determinado queda entregada a la voluntad y gusto del cliente. Un ejemplo de este nuevo consumidor son el hospedaje en vacaciones: decide libremente donde alojar, no solo teniendo por opción un hotel u hostel, sino que, incluso, la casa de alguien en particular que lo conoció a través de plataformas digitales.

Dichos cambios en la forma de consumir servicios o adquirir productos son trasladados de manera inevitable a la esfera jurídica. En relación con esto existe un fenómeno denominado el desafío más por menos, el cual plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo pueden prestar más servicios jurídicos a un menor coste? Richard Susskind plantea el criterio de la eficiencia, indicando que para reducir los costos, necesariamente debemos desglosar o descomponer el trabajo legal y, aquellas tareas que sean más rutinarias, deben realizarse de una manera más eficiente, como el *outsourcing*, la subcontratación y la computarización de los procesos. El autor finaliza indicando que este escenario corresponde a la industrialización, digitalización y comoditización de los servicios legales⁶.

Por ello, el componente tecnológico que aporta el Legal Tech a la prestación de los servicios jurídicos permite poder digitalizar, automatizar o simplemente hacer más eficientes aquellas gestiones rutinarias, de poco valor, permitiéndole a los abogados enfocarse en aquellas gestiones más complejas. Para lograr un cambio de este tipo, es importante que la mentalidad de los abogados cambie en tal dirección. Es necesario entender que el foco debe dirigirse al cliente y lograr hacer más eficientes las labores del abogado. Cuando logremos internalizar esa visión, podremos darnos cuenta de que hay un sinnúmero de gestiones que son repetitivas y que la gestión que realiza el abogado no le agrega valor a dicho proceso, sino que lo encarece de manera indebida.

Finalmente y para cerrar este acápite de contexto, debemos considerar un último factor al respecto. El mercado legal ya no es el mismo, no solo porque la cantidad de abogados ha aumentado y el cliente que consume dichos servicios cambió, sino que, también, porque existen nuevos actores en el mercado que han entendido, tal vez de una manera más rápida, como se han ido forjando estos cambios y han ingresado a los mercados legales con soluciones que van en dicha dirección. Nos referimos a los llamados Alternative Legal Services Providers (ALSP) o proveedores de servicios legales alternativos.

Los ALSP son

“prestadores de servicios jurídicos que se apartan del modelo tradicional de despacho de abogados que proporcionan servicios especializados con

⁶ THE PRACTICE (2017).

alta demanda en el ámbito legal. Por ejemplo, proporcionan abogados on demand o utilizan tecnología para llevar a cabo tareas como la revisión de documentos o gestión de propiedad intelectual”⁷.

El hecho de que estos nuevos competidores ingresen a un mercado legal con la visión tecnológica como foco, agregan todavía más competencia al entorno, ya que no solo se ven afectados por la gran cantidad de abogados existentes, sino que, además, al tener una visión de negocio diferente, captan una cuota de mercado respecto de aquellos clientes cansados del modelo tradicional del Big Law⁸. De hecho, este tipo de empresas ha crecido año a año y según lo señalado en el reporte elaborado por Thomson Reuters el año 2019, indica:

“en 2 años las ganancias de los proveedores de servicios alternativos han aumentado de \$8.4 mil millones en 2015 a aproximadamente \$10.7 mil millones en 2017. Esto representa una tasa de crecimiento anual compuesta de 12.9% durante ese período”⁹.

Por lo tanto, podemos señalar que todos estos factores: la gran cantidad de abogados existentes en los distintos mercados, clientes de servicios legales cuya conducta del consumidor cambió, exigiendo más por menos y la irrupción de nuevos actores con una visión del modelo de negocios renovada como los ALSP, conforman el clima perfecto para que la industria Legal Tech adquiera mayor fuerza, ya que es una solución eficaz para un mercado cada vez más complejo. Sin perjuicio de ello, debemos señalar que el Legal Tech no es la única vía.

3. LEGAL TECH:

UNA RAMA DE LA INNOVACIÓN LEGAL

La revolución del Legal Tech, como aquella disciplina que está cambiando la forma de hacer las cosas en el derecho gracias a la utilización de la tecnología en la prestación de los servicios legales, es tan solo uno de los caminos para lograr una redefinición de la práctica legal, tanto en el ámbito internacional

⁷ Definición de la abogada española Isabella Galeano comentada en Curso Legal Tech, Universidad de Esade, Barcelona, España. Año 2020.

⁸ Utilizaremos la palabra ‘Big Law’ para referirnos al modelo tradicional del ejercicio del derecho, constituido por grandes estudios jurídicos estructurados de manera rígida como también jerárquica y con bajos índices de innovación respecto a la forma de prestación de sus servicios.

⁹ THOMSON REUTERS (2019), p. 3.

como local. No es la única alternativa ni herramienta para lograr ese cambio en el mercado legal.

El Legal Tech forma parte de lo que se denomina Innovación Legal. La relación que existe entre ambos conceptos se puede encuadrar en una relación género-especie, en la cual toda estrategia o implementación en el mundo Legal Tech es una innovación legal, pero no toda innovación legal es necesariamente una herramienta o implementación en el campo del Legal Tech.

En este sentido, el profesor asociado de Chicago-Kent College of Law, Daniel Katz, considera que la innovación legal está compuesta por cuatro pilares fundamentales¹⁰:

- “Derecho: Conocimiento y dominio del derecho sustantivo.
- Tecnología: Plataformas de análisis de datos, inteligencia artificial (AI), capacidad computacional y gestión del conocimiento.
- Diseño: Mejora de procesos, experiencia de usuario, *design thinking* y gestión de proyectos.
- *Delivery*: Modelos de negocio, regulación y marketing jurídico.

Si analizamos los pilares señalados por Daniel Katz, entenderemos que el Legal Tech constituye solo uno de dichos pilares, en el cual el uso de la tecnología lo dirige en facilitar la gestión de los abogados. Por ejemplo, como una plataforma de análisis de datos que permita procesar grandes cantidades de información contenidos en el Big Data de manera mucho más rápida de la que un humano podría ejecutar y, a través de la inteligencia artificial, efectuar análisis de dichos datos e incluso realizar predicciones de los distintos escenarios.

Ahora y, considerando los componentes de la innovación legal, una de las observaciones que plantea Daniel Katz, es que el trabajo efectuado por los abogados y que son realizados a medida del cliente, a diferencia de lo explicado en el desafío más por menos, es un trabajo complejo, respecto del cual inevitablemente hemos puesto a disposición una gran cantidad de seres humanos para resolverlo.

Su diagnóstico y planteamiento de los cuatro pilares de la innovación legal, se basan en la descripción de la función de producción de Cobb-Douglas, donde expresa la siguiente fórmula:

$$Q = f(L, K)$$

La cual muestra que la cantidad de producción (Q) depende estrictamente de la combinación de distintas cantidades de trabajo (L) y capital (K)

¹⁰ BUSINESS OF LAW BLOG (2016).

y que, respecto del mercado legal, al ser un mercado maduro, la eficiencia triunfa por sobre el crecimiento.

Dicho lo anterior, podemos entender que el objetivo de la innovación legal en este sentido es basado en los cuatro pilares ya referidos, lograr que los abogados visualicen el mercado legal y la forma de prestar sus servicios jurídicos desde una perspectiva distinta con foco en la eficiencia y, en definitiva, hacer menos complejos los procesos. Lo anterior producirá grandes beneficios en la industria y, sobre todo, en el cliente o el usuario de servicios legales. Hacer el derecho más accesible a todas las personas, es tarea principal de los propios abogados.

Ahora que entendemos que Legal Tech forma parte de una rama de la innovación legal y hemos explicado cuáles son los otros pilares que componen dicha disciplina, nos referiremos brevemente a otras dos innovaciones legales que, en los mercados internacionales, han sumado mayores adeptos. Como, asimismo, al New Law y Legal Design.

Estas disciplinas son importantes y, si bien las podríamos encuadrar dentro de los pilares de Daniel Katz, en Delivery y Diseño, respectivamente, pueden coexistir con el Legal Tech. Dicho de otra manera, no son excluyentes unas con otras, sino que pueden a la perfección coexistir para lograr una disrupción total en la prestación de los servicios legales, pero sin duda va a depender de cuál haya sido el modelo de negocios trazado originalmente.

3.1 New Law

En el año 2013, el consultor australiano Eric Chin acuñó el neologismo ‘New Law’ para referirse a una nueva forma de prestar los servicios legales. A este respecto señala:

“El modelo de negocio del ‘NewLaw’, tal como lo concebí originalmente, describe a las empresas que utilizan el arbitraje laboral (‘labor arbitrage’) como parte central de su modelo de negocio en la prestación de servicios jurídicos. Entre los ejemplos tenemos, naturalmente, a las empresas de LPO¹¹, a las empresas de comisión de abogados, y a las empresas de prestación de servicios jurídicos que trabajan con honorarios fijos y hacen uso de abogados según la demanda”¹².

El arbitraje, en los mercados de *trading*, está referido a obtener ventajas económicas respecto de la diferencia de precio que existen entre dos o

¹¹ El LPO significa Legal Process Outsourcing o externalización de procesos legales. El proceso consiste en subcontratar parte de las funciones legales realizadas por abogados o procuradores a proveedores que pueden ejecutar dichas labores a un bajo costo, ya sea en el mismo territorio o en el extranjero.

¹² NIUBOX (2020).

más mercados. Aquí, el concepto de labour arbitrage o arbitraje laboral se utiliza para referirse a la creación de estructuras de negocios legales cuyo foco está dirigido a la obtención de una ventaja competitiva en un mercado determinado, producto del cómo gestionan sus recursos humanos, ya sea contratando mano de obra más económica en otros territorios o, bien, abogados, en la medida que la demanda lo requiera, siendo, por tanto, estructuras más flexibles que las tradicionales.

En este sentido, podemos indicar que la principal diferencia entre el New Law y el Legal Tech, es que, si bien el Legal Tech también utiliza el arbitraje, no lo hace en función del capital humano, sino que lo enfoca a la incorporación de la tecnología. La razón fundamental se basa en que a veces resulta más conveniente contratar un *software* que existe en algún mercado internacional y aplicarlo a las soluciones legales, que destinar los recursos en desarrollarla o contratarla en el mismo mercado donde se desempeña.

Un claro ejemplo, son aquellas empresas que prestan servicios de firma electrónica simple, pero con un desarrollo tecnológico para dar cumplimiento a las prácticas de Know Your Customer (KYC: “conoce a tu consumidor”). Lo anterior, es de suma importancia dado que las partes no están presentes al momento de la firma, por lo que debemos acreditar previamente que quien firma es quien dice ser y que, con posterioridad a la suscripción del documento, no pueda alegar falsedad de la firma. Esta práctica tiene por objetivo conocer y saber con certeza quiénes son las personas intervinientes en dichos procesos.

Es importante entender en esta materia y, siguiendo con el ejemplo, que si el centro de la prestación del servicio legal no es la firma electrónica de documentos, sino que solo constituye una funcionalidad adicional implementada para facilitar la prestación de los servicios, resultará más conveniente encontrar a algún proveedor nacional o internacional (dependiendo de los costos), que implemente dicha funcionalidad. En caso contrario, si dicha tecnología resulta ser esencial, la lógica indica que debe ser desarrollada de manera interna.

3.2 Legal Design

Cuando el foco de la prestación de los servicios pasa de estar centrada en los abogados a los clientes, quienes, en definitiva, son la parte más importante de la relación, toda vez que ellos son los consumidores de dichos servicios legales, debemos preguntarnos si en realidad entienden la información jurídica, los contratos, sentencias y el resto de las interacciones que tienen con el mundo jurídico. Generalmente la respuesta es negativa, dado que los abogados hablan en un lenguaje muy técnico o simplemente son muy abstractos y poco prácticos, alejándose de lo que el cliente necesita.

En este contexto, surge el Legal Design como un área de la innovación jurídica, derivada del Design Thinking, en el cual se combina una serie de factores y herramientas destinadas a poner el foco en las interacciones de los prestadores de servicios legales con los usuarios. Poner al usuario en el centro de la prestación del servicio nos permitirá preguntarnos si en realidad le estamos agregando valor, si realmente entiende lo que estamos haciendo como abogados y saber cómo es su experiencia en todo el flujo de interacciones con los abogados.

En palabras de Margaret Hagan, una de las referentes mundiales de esta disciplina y la directora de The Legal Design Lab de la Universidad de Stanford, indica:

“el Legal Design es la aplicación del diseño centrado en el humano para el mundo legal, con el objeto de hacer que el sistema legal y los servicios sean más centrado en las personas, utilizable y agradable”¹³.

Para aterrizar y poner en práctica lo que es el Legal Design, basta con preguntarse si los usuarios leen los términos y condiciones de las páginas web donde navegan o si, por ejemplo, leen los contratos redactados por los bancos cuando tramitan algún crédito. La realidad es que solo una minoría lo hace y, la razón principal del por qué la mayoría decide aceptar/firmar y no leer, se debe a la extensión y el aspecto técnico de dichos documentos. El Legal Design, tiene por objetivo hacer que dichos procesos sean más simples para el usuario, con gráficas más amenas y lograr un mayor entendimiento, en otras palabras, hacer simple lo complejo¹⁴.

4. HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS LEGAL TECH

Tal como mencionamos en el capítulo relativo a la definición de Legal Tech, el cruce entre derecho y tecnología engloba una serie de diversas posibilidades, como *software* o herramientas para hacer más eficiente la gestión administrativa de los estudios jurídicos o empresas de servicios legales; *software* o servicios en línea para contactar abogados o recibir servicios *on demand* en línea, *software* o herramientas que te permiten resolver preguntas jurídicas sin la necesidad de llegar a contactarse con un abogado, entre otras. En atención a esa gran diversidad de opciones que existen en el mundo Legal Tech, es importante llevar a la práctica esa conceptualización y explicar brevemente

¹³ LAW BY DESIGN.

¹⁴ Si quieren ver un caso concreto, los invito a revisar la página web de la empresa finlandesa Dot. Disponible en <https://dot.legal/en/introduction> [fecha de consulta: 20 de marzo de 2020].

cuáles son las herramientas más utilizadas, así como también explicar cuáles son algunas de las tecnologías disruptivas que están modificando el cómo se prestan los servicios legales.

4.1 Herramientas Legal Tech

Cuando hablamos de herramientas Legal Tech, nos estamos refiriendo a las soluciones jurídicas basadas en la tecnología y que las empresas o *startups* están ofreciendo al mercado legal. En este sentido, advertir que hay empresas que combinan más de alguna de las herramientas que explicaremos en su modelo de negocios, por lo que encuadrarla en una de ellas resulta difícil.

Efectuar una clasificación o crear determinadas categorías respecto de estas herramientas Legal Tech es posible, pero la experiencia internacional indica que tampoco existe uniformidad al respecto. La razón fundamental se debe a que el desarrollo tecnológico de las soluciones jurídicas lanzadas al mercado dependerán de: cada industria, del nivel de utilización de las tecnologías subyacentes y del nivel de adopción de los usuarios/clientes. Dicho de otra manera, en un país en el cual el Legal Tech tiene más presencia y coexiste con las otras disciplinas de la innovación legal, se dan los factores para potenciar el cambio.

Los abogados ya han asumido que es una realidad y están efectuando cambios al respecto, pero el nivel de desarrollo respecto el cruce del derecho con la tecnología se encontrará mucho más maduro y desarrollado en estos países versus aquellos donde aún no conocen el concepto y no se han cuestionado modificar el *status quo*. Esa es la razón por la cual las clasificaciones o categorías difieren de un territorio a otro.

Una de las clasificaciones populares es la efectuada por CodeX Techindex¹⁵, The Stanford Center for Legal Informatics, dependiente de la Facultad de Derecho de la Universidad de Stanford, quien agrupa un total de 1317 empresas alrededor del mundo dedicadas al Legal Tech, de la siguiente forma:

- *Marketplace*: Plataformas que permiten prestar servicios legales en línea como también para aquellas que buscan poner en contacto a usuarios que requieren servicios legales con abogados que están dispuestos a prestar dichos servicios.
- Automatización de documentos: Plataformas que generan de manera automática documentos administrativos, demandas o contratos, a través de formularios simples que son completados por los mismos usuarios, con o sin asistencia de un abogado en el proceso.

¹⁵ Disponible en <https://techindex.law.stanford.edu/> [fecha de consulta: 15 de marzo de 2020].

- Practice Management: Plataformas que permiten ordenar y hacer más eficiente la gestión interna de la oficina de abogados, sea cual sea la estructura que tenga.
- Investigación jurídica: Plataformas que facilitan el acceso, búsqueda e, incluso, procesamiento de información jurídica para la toma de decisiones o creación de estrategias.
- Educación jurídica: Plataformas que, de manera digital, permiten practicar y fomentar la formación jurídica tanto de estudiantes como de profesionales del derecho.
- Resolución de disputas en línea: Plataformas que facilitan, orientan y permiten que las partes de un conflicto puedan resolver en línea alguna contienda jurídica.
- E-Discovery: Plataformas que permiten procesar información legal electrónica para distintos fines como, por ejemplo, preparar los hechos de algún juicio de cualquier naturaleza o para una investigación.
- *Analytics*: Plataformas que facilitan el proceso de análisis de contratos, juicios, procesos, datos, entre otros.
- *Compliance*: Plataformas que han simplificado o automatizado el proceso de *compliance* en las empresas como también, por ejemplo, la implementación de herramientas de KYC o AML (Anti Money Laundering).

Por otro lado, si analizamos las soluciones Legal Tech por países, podemos encontrar que algunos han desarrollado mapas que muestran todos los actores del mercado que prestan soluciones tecnológicas para los servicios jurídicos, agrupados por el núcleo del negocio que desarrollan. La plataforma Legal Complex¹⁶ contiene algunos mapas de Legal Tech desarrollados para algunos países. Por ejemplo, en el caso de Estonia durante el año 2019, las categorías individualizadas son las siguientes: colaboración, revisión de documentos con inteligencia artificial, firma electrónica de documentos, generación de contratos, administración de los contratos, administración de documentos, legal spend o supervisión en los gastos legales y administración de las empresas legales.

Como podrán apreciar, no existe actualmente uniformidad respecto de las categorías de herramientas Legal Tech en el mundo. No obstante, existen algunas categorías cuya cantidad de empresas que se encuentran prestando dichos servicios es mayor y merecen algunos comentarios al respecto como, por ejemplo, y en nuestra opinión, los *marketplace*, la automatización de documentos y el practice management.

¹⁶ Pueden encontrar más información acerca de esta empresa en el siguiente enlace: www.legalcomplex.com/maps/ [fecha de consulta: 15 de marzo de 2020].

4.1.1. Marketplace jurídicos

Esta es probablemente la categoría más desarrollada por las *startups* Legal Tech.

Los *marketplace* son plataformas que cumplen la función de ser un mercado digital. Consiste en esencia en la reunión de un grupo de oferentes con otro grupo de demandantes de productos o servicios.

Los *marketplace* jurídicos son plataformas digitales que permiten poner en contacto a abogados con clientes que requieren servicios legales. La forma de vincularlos va a depender del desarrollo mismo de la plataforma y de su modelo de negocio. Hay plataformas en las cuales simplemente contienen un directorio de abogados, muchas veces con comentarios de otros usuarios y valorizaciones respecto de su servicio, divididos por lugares geográficos y también por especialidad; mientras que existen otras plataformas que son más activas y acompañan en la búsqueda del asesor jurídico que requieres para tu problema.

En la experiencia internacional podemos encontrar como referentes en esta materia a dos empresas en particular: Avvo y Rocket Lawyer.

En el caso de Avvo¹⁷, una empresa estadounidense fundada el año 2007, su objetivo principal consiste en ser un gran directorio legal de abogados para facilitar la búsqueda de los usuarios, en la cual tiene una calificación por parte de la plataforma y, además, tanto valorización como comentarios de los usuarios que hayan contratado sus servicios.

En la plataforma, los profesionales están divididos por estados y áreas de especialidad, con el objetivo de lograr un buen filtro previo. También tiene una sección en la cual hay una gran cantidad de recursos gratuitos para que los usuarios puedan acceder a información legal y artículos publicados por abogados sobre distintas materias como: negocios, familia, laboral, inmigración, entre otros; tiene, además, una sección donde se pueden hacer consultas generales de un problema legal para que sea resuelto por un abogado.

Por otro lado, Rocket Lawyer¹⁸ es una empresa estadounidense fundada el año 2008, la cual posee una plataforma más robusta, pues mezcla varias herramientas Legal Tech, por lo que es difícil encuadrarla solo en esta categoría. Dentro de la gama de servicios que ofrece, se encuentran documentos legales automatizados e información jurídica gratuita; asesoría de abogados a precios accesibles; repositorio y acceso en línea a los documentos que tienen en la plataforma con todos los estándares de seguridad para pro-

¹⁷ Pueden encontrar más información disponible acerca de esta empresa en www.avvo.com/ [fecha de consulta: 20 de marzo de 2020].

¹⁸ Véase más información acerca de esta empresa en www.rocketlawyer.com/ [fecha de consulta: 20 de marzo de 2020].

teger la información; firma de documentos en línea y la opción de invitar a las otras partes para que firmen también, entre otras funcionalidades.

Estas plataformas redefinen tanto la forma de acceder a los servicios jurídicos como la contratación de un abogado, eliminando las barreras territoriales para permitirles a los usuarios contratar al mejor en una determinada especialidad o, también, recibir servicios legales en línea, aun sin la presencia física de un abogado, considerando aquellos trámites más estandarizados.

4.1.2. Automatización de documentos

Como hemos comentado, hay un sinnúmero de servicios legales prestados por abogados, que son gestiones repetitivas, poco complejas y que el hecho de que sean prestadas por ellos solo encarece el servicio.

La tecnología permite facilitar el procesos de creación de documentos, en los cuales, incluso, ya no es estrictamente necesario contar con la asesoría jurídica de un abogado para su elaboración. Utilizan plantillas con preguntas sencillas para que sean completadas por los mismos usuarios y el contenido principal del contrato viene redactado por defecto en el documento. Sin perjuicio de lo anterior, la experiencia indica que aquellas plataformas que iniciaron su camino sin la participación de asesores jurídicos que orienten a los clientes, tuvieron que ir incorporando este tipo de servicio, debido a que, si bien la tecnología permitía automatizar el trabajo del profesional en un gran porcentaje, los usuarios de igual forma necesitaban orientación respecto a preguntas relativas al formulario o al fondo del problema jurídico que se pretendía resolver.

Ahora bien, lo más probable es que cuando este tipo de plataformas y tecnologías sean utilizadas con mayor frecuencia por más personas, aun los usuarios podrán confiar más en los denominados chatbots que, basados en algoritmos de programación de inteligencia artificial, los cuales permiten dar respuestas jurídicas a los usuarios según el nivel de aprendizaje de los *software*.

Lo anterior en ningún caso apunta a que los abogados no sean necesarios y que terminarán siendo reemplazados por las máquinas, todo lo contrario. Lo comentado apunta a que el abogado dejó de ser necesario para determinadas gestiones que agregan poco valor al proceso, dado el nivel de estandarización de aquellas, debiendo necesariamente reinventarse y enfocarse en asuntos más complejos cuya presencia sea realmente justificada.

En esta categoría podemos destacar a la empresa estadounidense Legal Zoom¹⁹, cuyo origen se remonta al año 1999 y su enfoque principal consiste en la generación automática de documentos legales, a través de una

¹⁹ Véase información acerca de esta empresa en www.legalzoom.com/country/cl [fecha de consulta: 20 de marzo de 2020].

plataforma amigable y fácil de usar. En simples pasos y con formularios bastante simplificados, puedes crear documentos legales de manera rápida y sencilla. Además, cuenta con planes donde se puede contar con una gran cantidad de recursos disponibles, pero también con la asesoría de expertos que pueden orientar en algún caso particular.

4.1.3 Practice Management

Tal vez uno de los aspectos fundamentales que tiene una oficina de abogados, independiente de su estructura y de su capital humano, es la cartera de clientes que puede llegar a crear. Independiente del tamaño de la empresa, los clientes son el combustible que permite que la oficina funcione y logre crecer.

Para el correcto funcionamiento de una oficina, uno de los focos debe estar en la ejecución de varias gestiones administrativas como: contabilidad, finanzas, cobranza, relación con sus clientes, entre otros. Si el tamaño de la empresa es pequeño y la gestión administrativa es abordable, por lo general son los socios quienes llevan a cabo dichas gestiones, lo que provoca un desgaste y una pérdida de tiempo. Para aquellas de mayor tamaño, se hace indispensable delegar estas gestiones en terceros especialistas en la materia. La eficiencia que pueda tener la realización de estas gestiones, dependerá de si utilizan o no tecnología en estos procesos.

Desde contar con un CRM (Customer Relationship Management), un *software* que permita medir el rendimiento de las personas o una plataforma que organice el ciclo de vida de los contratos que son redactados por la oficina, son herramientas que en definitiva hacen que tanto el trabajo interno de la oficina como el externo, sean ejecutados de una manera controlada y eficiente.

Cuando no se utilizaba tecnología, el control administrativo de la gestión interna y externa de la oficina era mucho más lenta, engorrosa y probablemente no se podían analizar la data del negocio para la toma de decisiones. En cambio, hoy, ese trabajo está también automatizado y permite llevar un control exacto que permita obtener el foco necesario para lograr el crecimiento sostenido del negocio.

Si revisamos la perspectiva de crecimiento de la empresa, es fundamental analizar la data. Dicho proceso nos permite concluir, por ejemplo, qué tan eficiente somos en el trabajo; si pudimos o no marginar sobre la gestión contratada o si el cobro estuvo por debajo de la cantidad de tiempo destinado a su realización; conocer cuál es la tasa de conversión y saber cuántos cierres con clientes existen de manera mensual; cuáles son las áreas de la empresa que tiene un mayor crecimiento y cuáles no lo están haciendo al ritmo esperado, entre muchos otros indicadores. Esto constituye información valiosa para la toma de decisiones y son aspectos fundamentales para

poder proyectarse al futuro y delinear el crecimiento de un negocio. Hoy, en el mercado, existen soluciones tecnológicas que permiten tener el control de manera fácil y eficiente de todas estas áreas.

Por ejemplo, podemos destacar a la empresa canadiense Clio²⁰ dedicada al Practice Management dirigido tanto a abogados independientes como a estudios jurídicos pequeños, medianos y grandes. La plataforma tiene muchas herramientas de administración que se ajustan al tamaño de la empresa y al gusto del consumidor.

Por lo tanto y, como bien hemos podido apreciar, antes del uso y aplicación de la tecnología a la prestación de los servicios jurídicos, la relación abogado-cliente se formaba necesariamente de manera presencial, pero vemos que con la llegada de los *marketplaces* jurídicos, la forma en que los clientes buscan al mejor abogado que pueda resolver sus problemas ha sido modificada. Ya no solo cuenta con los comentarios o referidos de sus amigos, familia o ambos, sino que en la actualidad pueden encontrar al abogado a través de Internet y basarse en las calificaciones o comentarios de otros usuarios que hayan sido clientes de la plataforma y de un profesional en particular.

Por otro lado, antiguamente la forma de crear contratos o documentos legales consistía en realizar una búsqueda de algún modelo o escritura ya realizada con contenido similar y, a partir de dicha base el profesional comenzaba a redactar las cláusulas del caso o cliente en concreto. Además, con la automatización de documentos, vimos que gran parte del trabajo documental que se realizaba, al ser de poco valor y repetitivo, podía automatizarse haciendo más eficiente la gestión del abogado.

Si bien estas categorías son solo algunas de las detalladas en las clasificaciones, es importante que entendamos que el efecto que ha tenido la tecnología en el ejercicio del derecho nos lleva a una nueva era del ejercicio profesional.

4.2 Tecnologías Legal Tech

Como señalamos en el capítulo de la definición del Legal Tech, la tecnología incluso, como área del conocimiento en sí misma, modifica el cómo los servicios legales se prestan o prestarán en el futuro. Cuando analizamos las tres herramientas Legal Tech en el apartado anterior, pudimos apreciar que la tecnología subyacente en cada una de ellas no es tan disruptiva, sino que está más enfocada en utilizar la tecnología ya disponible para aplicarla a la industria legal.

²⁰ Más información acerca de esta empresa en www.clio.com/ [fecha de acceso: 21 de marzo de 2020].

En forma paralela, existen innovaciones tecnológicas que su nivel de disrupción es tal que conllevan a que el mercado legal evolucione y sea modificado fuertemente. En particular, nos referiremos a Blockchain y la inteligencia artificial.

4.2.1. Blockchain

Cuando a fines del año 2008 se publica el white paper de Satoshi Nakamoto denominado “Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System”, para referirse a un sistema de pago electrónico cuya principal virtud era no depender de la confianza de las partes para su funcionamiento, sino que de una red distribuida con un protocolo criptográfico, surge en dicho momento la tecnología blockchain.

Blockchain lo podemos conceptualizar como

“una base de datos que puede ser compartida por una gran cantidad de usuarios, en forma peer-to-peer y que permite almacenar información de forma inmutable y ordenada”²¹.

La información que se puede almacenar es diversa y, como explicaremos más adelante, puede contener información desde transacciones de dinero hasta contratos, sean estos digitales o no. Por otra parte, dada esta funcionalidad, pueden existir varias blockchain.

En términos sencillos, podemos graficar esta tecnología como una gran cadena de bloques compuesta por una base de datos que se encuentra distribuida entre todos los participantes de la red. Cada bloque, además de contener la información de determinadas operaciones, contiene un código hash tanto del bloque en cuestión como del bloque anterior, formando una cadena ordenada en forma cronológica.

El código hash permite identificar el contenido del bloque de manera única, de suerte tal que si el contenido se llegase a modificar, dicha operación generaría un nuevo código distinto al originalmente emitido que no calzaría con la cadena, impidiendo que forme parte de ella. Esta característica es fundamental porque garantiza la inmutabilidad de la información contenida en los bloques. Por otro lado, esto se potencia por el hecho de que hay miles de participantes en esta red y cada uno de ellos puede descargar una copia de esta base de datos, por lo que dificulta la posibilidad de alterar la información de manera unilateral, ya que dicho cambio debería ejecutarse en forma simultánea en todos los computadores que contenga esa información.

Cuando los usuarios de la red pretenden ejecutar una operación, el sistema emite un problema matemático complejo, cuyos participantes intentarán

²¹ DOLADER *et al.* (2017), p. 34.

resolver. Estos participantes en particular reciben el nombre de mineros y su función es resolver estos problemas para validar las operaciones a cambio de una recompensa en criptomonedas. Si lo logran, se ejecutan las operaciones y se sella el bloque, creándose de forma inmediata uno nuevo con las reglas ya indicadas. En caso de que la operación no sea validada, simplemente no se ejecuta.

Se asocia de manera errónea blockchain solo a bitcoin, en circunstancias que bitcoin es una criptomoneda que, para su funcionamiento utiliza y opera en blockchain. En este sentido existe, por ejemplo, la blockchain de ethereum cuya criptomoneda se denomina Ether y su principal función no es la de ser una moneda de intercambio, sino la de alimentar a la red de ethereum.

En esta blockchain en particular se pueden crear los denominados Smart Contracts. Estos son contratos “inteligentes” de código informático cuyo cumplimiento no depende de la voluntad de las partes que lo crearon, sino de la verificación de las condiciones objetivas establecidas en dicho instrumento bajo el formato de códigos. Los Smart Contracts son redactados bajo la fórmula de programación “if and then”, en la cual si ocurre un escenario determinado trae consigo un resultado específico. Por ejemplo, Pedro y Juan firman un smart contract que indica que si el día jueves 12 de marzo de 2020 la temperatura es de 25° C, Pedro le pagará a José la cantidad de 1 ether. Si el hecho objetivo ocurre, es decir, para ese día la temperatura alcanza los 25°, la operación se ejecuta automáticamente y se transfieren de la billetera digital de Pedro a la billetera digital de José la cantidad de 1 ether, sin que las partes puedan oponerse. En caso contrario, no ocurre la transacción estipulada en el contrato y Pedro conserva su ether.

Dicho lo anterior, debemos entender que esta tecnología es una revolución que impacta a todas las industrias de la economía, ya que los beneficios que producen son diversos. Esta tecnología al ser tan disruptiva, los niveles de adopción en cada una de las industrias tiende a ser lento, debido a diversas razones. Solo por nombrar algunas, encontramos: El desarrollo e implementación es caro, no entienden en qué consiste y, por ende, no ven la utilidad que les reportará, les genera desconfianza, entre otras.

Desde la perspectiva legal, las virtudes de blockchain impactan también en esta industria, particularmente por dos razones:

- a) Es necesario regular la utilización y desarrollo de esta tecnología y
- b) La utilización de esta tecnología en la prestación de los servicios jurídicos provoca también un cambio de paradigma.

Respecto de lo señalado en la letra a), a modo ejemplar, podemos señalar la posibilidad que tienen las personas de enviar dinero de una frontera a otra, a través de blockchain, sin que los bancos centrales tomen conoci-

miento de esas transacciones. Lo anterior tiene relevancia para las normas AML que previenen el lavado de activos.

Por otra parte, en relación con la letra b), a modo ejemplar señalamos que la existencia de los smart contracts, dada su ejecución automática sin depender de la voluntad de las partes, puede generar un impacto en los juicios ejecutivos, los cuales en la actualidad son el vehículo para exigir el cumplimiento de las prestaciones debidas, perdiendo la utilidad que hoy tienen.

En definitiva, es importante comenzar a conocer e interiorizarse de esta tecnología y monitorear su crecimiento y avance, por las razones ya señaladas.

4.2.2 Inteligencia artificial

La inteligencia artificial es otra de las tecnologías disruptivas que están modificando el cómo se hacen las cosas y hoy podemos ser testigos del inicio de una revolución sin precedentes: ver cómo las máquinas tendrán cada día un papel más activo en nuestras vidas.

Podemos decir que la inteligencia artificial “es la ciencia e ingeniería de crear máquinas inteligentes, en especial programas computacionales inteligentes”²². El objetivo es que las máquinas puedan replicar el comportamiento humano, en particular su inteligencia y, no solo para resolver problemas concretos, sino que, incluso, puedan aprender de manera autónoma sobre la base de su propia experiencia y realizar asociaciones entre varios aspectos, hechos o realidades.

En nuestro día a día nos topamos con diversas plataformas o herramientas tecnológicas que utilizan inteligencia artificial y tal vez no dimensionamos que ello es así. Desde la geolocalización, que te muestra lugares para visitar en un radio cercano al tuyo, hasta las plataformas como Instagram, Youtube, Spotify o Netflix que te muestran contenido de tu interés, basado en los patrones de búsqueda respecto de lo que ves o escuchas, tienen su origen en como las máquinas procesan los datos de tu comportamiento, aprenden que es lo que te gusta o interesa, y actúan en consecuencia.

Al hablar sobre inteligencia artificial, inevitablemente tenemos que considerar que se compone, a su vez, de varias tecnologías, ya que desde ejecutar una tarea sencilla, lograr un determinado razonamiento o, incluso, lograr un aprendizaje de la máquina o *software*, a través del machine learning, deep learning, redes neuronales o árboles de decisión, corresponden a un grupo de tecnologías puestas a disposición para una misma finalidad y relacionadas entre sí.

²² MCCARTHY (2017), p. 2.

Debemos entender que el impacto que generan estas tecnologías es muy profundo y, sobre todo desde la perspectiva legal, generan grandes cambios y desafíos, cuyos efectos tendrán que estar regulados para delimitar el marco de acción con el cual se podrá desarrollar. Un ejemplo para ilustrar la importancia de este punto: el alimento principal de la inteligencia artificial son grandes cantidades de datos, los cuales pueden estar estructurados o no, pero, en definitiva, se requiere acceder a estos para que las máquinas o *software* puedan procesarlas. Ahora, hay que establecer reglas respecto al uso de estos datos, su privacidad y protección para evitar que, en su procesamiento, puedan generar patrones que sean sesgados y con componentes discriminatorios.

En conclusión, podemos señalar que el surgimiento de tecnologías disruptivas como blockchain y la inteligencia artificial, ya están impactando en el cómo vivimos, como nos desenvolvemos y que tan eficientes o productivos podemos llegar a ser gracias a su utilización. Si bien, a primera vista, los efectos parecen ser solo positivos, debemos mirar esto desde otra perspectiva. Cuando surgen nuevas tecnologías que redefinen el cómo hacer las cosas, no hay normas especiales que regulen la materia, por lo que a veces les resulta aplicable la legislación general e, incluso, en otras ocasiones, ni siquiera existen normas que las regulen. Dicho ello, es de suma importancia que los legisladores y entes reguladores de cada país donde estas tecnologías vayan proliferando, entiendan el gran desafío que tienen delante de ellos y permitan la creación de marcos normativos acordes al siglo XXI.

5. DESAFÍOS EN LA REGULACIÓN

Es claro que el uso de la tecnología en la prestación de los servicios jurídicos o, bien, en la creación de soluciones legales, trae consigo un gran desafío para las legislaciones del mundo, consistentes en lograr un cabal entendimiento de aquellas y luego regularlas de forma correcta.

El derecho tiene una naturaleza más bien reactiva a los cambios económicos, tecnológicos, culturales y sociales, por lo que siempre va detrás de lo que va ocurriendo en el mundo, definiendo las reglas del juego. Si bien no le exigimos al legislador una postura proactiva, en el sentido de tener que prever como será en un futuro lo que aún no existe, si podemos imponer el deber de que la regulación que se dicte al efecto sea acorde a los tiempos modernos.

En particular, las tecnologías disruptivas son las que imponen la mayor presión al legislador, ya que su desarrollo impone nuevos cuestionamientos, nuevas formas de ver las cosas y lo más importante: el deber de regular-

las para proteger determinados bienes jurídicos, pero, a la vez, que ello no trunque su desarrollo o potencial. En ese sentido, se plantean las grandes discusiones que tienen en el centro al legislador y lo afectan directamente, sobre todo en cuestiones como los límites que hay que imponer al uso de la inteligencia artificial y cuestiones éticas relativas a la utilización de dicha tecnología, como también la regulación de blockchain y smart contracts.

El hecho de que empresas puedan efectuar aumentos de capital, incluso, de forma mundial, a través de la emisión de tokens que tienen como subyacente un activo concreto, a través de procesos denominados Security Token Offerings; o la creación de algoritmos que permitan la creación de un robot juez para juicios menores en Estonia²³ o la creación de ciudades inteligentes basadas en tecnologías para hacer más eficiente la utilización de los recursos escasos, son cuestiones que redefinen el cómo se hacen habitualmente las cosas y conllevan a replantearnos el *status quo*. Un ejemplo concreto en materia de límites relativos a inteligencia artificial, es el planteamiento realizado por Navrina Singh, cofundadora de la empresa Credo.ai, quien propone que la creación y regulación de esta tecnología debe responder a cuatro conceptos que se resumen en el acrónimo FATE²⁴ (fairness, accountability, transparency and ethics). El primer concepto corresponde a la justicia, donde le exige a esta tecnología ningún tipo de discriminación arbitraria. Luego, la responsabilidad para indicar que la creación de estos sistemas u algoritmos deben ser, en definitiva, de responsabilidad de alguien, persona, quien responda frente a cualquier daño o perjuicio que derive de la utilización de esta tecnología. Tercero, la transparencia donde el desafío está en que sea entendido por todos y no solo por pocos, dado el alto componente técnico que conlleva el desarrollo de esta tecnología y, por último, la ética para que el desarrollo de esta vaya acorde con el conjunto de principios que rigen en la sociedad donde sea aplicada.

En Europa, por ejemplo, ya están comenzando a generar el marco regulatorio. Se creó una comisión compuesta por 52 expertos en inteligencia artificial, denominada High-Level Expert Group on Artificial Intelligence²⁵ (AI HLEG), quienes tienen como principal función el establecer lineamientos generales respecto a la implementación de políticas relativa a temas éticos, legales y sociales sobre el desarrollo de esta tecnología.

Tanto el acrónimo que define los principios rectores como una comisión de expertos sobre la materia, son experiencias que deberían ser replicadas al momento de regular una determinada tecnología. Cuando existe

²³ THE TECHNOLOGIST (2019a).

²⁴ FORTUNE (2018).

²⁵ EUROPEAN COMMISSION (2019).

consenso respecto de cuáles son los principios, valores y límites que deben imperar, se simplifica la gestión del legislador y se determina un rayado de cancha tanto para los desarrolladores de esta tecnología como para quienes deben crear las reglas del juego.

En el ejercicio de regular una determinada industria, lo lógico sería entenderla, definir el impacto que puede llegar a tener y luego establecer las normas que regulen la actividad. Ese proceso que puede parecer sencillo, en los hechos es bastante difícil. Particularmente, cuando analizamos las tecnologías disruptivas que están imperando hoy, muchas veces nos cuesta entenderlas e implican un estudio profundo para comprender su funcionamiento, este mismo problema lo podrían tener los legisladores y entes reguladores de determinados mercados.

Dado lo anterior, podemos destacar la existencia de los denominados Sandbox Regulatorios los cuales, en palabras de la abogada española Isabella Galeano,

“crean por un tiempo determinado unos espacios normativos de ámbito y aplicación limitados que permiten a empresas o startups con ideas pioneras testar sus nuevos productos, servicios o modelos de negocio bajo la supervisión del legislador”²⁶.

En ese entendido, los sandbox regulatorios permiten la unión entre emprendedores, legisladores y entes reguladores para crear un clima de entendimiento y lenguaje común entre ellos, que les permitirá poder iterar, probar y concluir acerca de cuáles deben ser las reglas que deben existir para que dicho negocio pueda operar. Lo anterior es de suma importancia ya que, por ejemplo, en materia de las Fintech, existen diversos modelos de negocios que corren en paralelo, como el *crowdfunding*, *factoring*, *lending*, entre otros. En estos casos, si la regulación que engloba a la industria entera no cuida las particularidades de las diversas soluciones existentes en dicho mercado, se generará una regulación rígida que no cumplirá la finalidad última de brindar certeza jurídica a todos los actores que participen en ella.

Si bien el concepto del sandbox surge el año 2015 en Reino Unido, particularmente enfocada a la industria Fintech, ya son varios países los que se han sumado a esta alternativa de regulación como España, Australia, Singapur, entre otros, lo que demuestra ser una alternativa atractiva de regulación frente a los mecanismos tradicionales.

Este tipo de soluciones son de gran utilidad, pues al contar con la presencia del ente que crea las normas o vela por su cumplimiento, permite lograr un mejor entendimiento de todos aquellos aspectos técnicos necesari-

²⁶ THE TECHNOLOGIST (2019b).

rios de comprender para poder regularlos de la mejor manera posible. Lo anterior, no solo es beneficioso para el legislador, sino, también, para las empresas, las cuales podrán iterar su modelo de negocio y lograr tener certeza jurídica, dejando de estar en la llamada área gris.

6. EFECTOS DEL LEGAL TECH EN EL MERCADO LEGAL

Hemos podido apreciar que el Legal Tech ha traído consigo la oportunidad para aquellos abogados, estudios jurídicos o empresas de servicios legales, que buscan prestar sus servicios de una manera diferente, de ser un camino alternativo para diferenciarse dentro de una oferta de servicios legales reticente al cambio y aun marcada por una visión tradicional.

Hemos dicho que, como contexto al surgimiento del Legal Tech, tenemos diversos hitos que son importantes de recordar. Desde el cambio de la conducta del consumidor, influenciados por el cómo satisfacen sus necesidades en otras industrias, bajo la modalidad *on demand* como también el acceso a la información legal, en la cual el cliente antes de consultar con algún abogado, busca entender y, si es posible, encontrar la solución; son todos factores que han generado que los propios clientes empujen a la industria legal al llamado desafío más por menos, en el cual debemos proveer más servicios, más rápidos y eficientes a cambio de menos honorarios. Por otra parte, la gran cantidad de abogados en cada uno de los mercados, sumados al fenómeno de la comoditización o mercantilización de los servicios legales, ha llevado a competir por precios respecto de determinadas gestiones o servicios jurídicos. Finalmente y, sumado a lo anterior, la irrupción en la oferta de proveedores de servicios legales alternativos cuya propuesta de servicios va en la dirección correcta, toda vez que han entendido lo que necesita la demanda de servicios legales y entregan soluciones innovadoras al mercado, le agregar la presión extra necesaria para generar un cambio.

A mayor abundamiento, desde la perspectiva de la oferta en el mercado jurídico, podemos señalar que para aquellos estudios jurídicos o empresas de servicios legales de menor tamaño, hacer un cambio de timón respecto de la hoja de ruta definida resultaría no ser complejo, toda vez que el núcleo de toma de decisiones es acotado y sus estructuras son más livianas. Por otro lado, también pareciera ser más sencillo para los abogados de empresa o gerentes legales abrazar con más rapidez estos cambios, pues en general son las empresas, fuera del mercado legal, las que llevan más camino recorrido en el campo de la innovación y de afrontar la presión de tener que ser diferentes para satisfacer una demanda cada día es más exigente, por lo que generar dichos cambios al interior del área legal de la compañía o hacer nexos con

algún proveedor de servicios legales que tenga dicha visión, podría fluir de mejor manera.

Sin perjuicio de que todos los actores que componen la oferta de servicios legales de un mercado debiesen cuestionarse cuáles son las ventajas del Legal Tech u otras ramas de la innovación legal y, luego de ello, determinar cuál es la mejor manera de incorporarlas a la prestación de sus servicios, debemos apreciar que todavía el crecimiento de esta nueva industria tiene una adopción lenta y, la razón principal, se debe a la comodidad del resto de los actores que no ven como relevante o urgente efectuar una modificación a sus modelos de negocios que siguen todavía funcionando.

Richard Susskind, en relación con aquellos que aún no se han cuestionado el modelo, indica lo siguiente:

“Los abogados durante muchos años han realizado trabajos rutinarios para los cuales estaban sobre cualificados y por los cuales, a su vez, han estado cobrando de más. En tiempos de auge, en lo que era un mercado dominado por los proveedores de servicios, había poca necesidad de que los bufetes de abogados de éxito se detuvieran ante el desafío de prestar servicios con formas nuevas y más eficientes. Sin embargo, hoy en día, a medida que la presión de los clientes en relación con los costes continúa intensificándose, surgen nuevos proveedores de servicios y se despliegan nuevas tecnologías, sería imprudente para un despacho de abogados dejar de pensar en cómo debería funcionar de manera diferente”²⁷.

Lo que ocurrirá en este sentido, es que con el pasar del tiempo y, en la medida que la industria Legal Tech vaya creciendo, existirán más prestadores de servicios con esta nueva visión y la demanda los comenzará a reconocer como una mejor alternativa por sobre el modelo tradicional que no se cuestiona el *status quo*, que sigue cobrando por hora cuando los clientes necesitan flexibilidad en las fórmulas de los honorarios, que tienen estructuras corporativas y de recursos humanos rígidas, que siguen sin poner al cliente al centro de la relación y que sus niveles de empatía en cómo mejorar sus servicios son aún bajos, entre otros aspectos.

Ante todo este escenario, relativo a la lenta adopción de esta visión de cambio, el informe de The Boston Consulting Group y Bucerius Law School²⁸, acerca de cuál es el impacto de la tecnología en el sector legal, estiman que el Big Law se verá enfrentado a tener que repensar su modelo y realizar determinados ajustes. Por nombrar algunos, deberán repensar sus fórmulas de cobros para pasar de una facturación por horas a una dirigida a

²⁷ SUSSKIND (2017), pp. 60-61.

²⁸ VEITH *et al.* (2016), pp. 8-13.

precios fijos o con elementos variables, en el cual el foco ya no estará puesto en facturar una gran cantidad de horas sino en entregar un resultado con altos estándares de eficiencia. Por otro lado, conllevará a modificar la fórmula de incentivos dentro de la empresa para redirigir los esfuerzos hacia una visión diferente. Por otro lado, deberán externalizar gestiones de poco valor en prestadores de servicios alternativos como también utilizar tecnología para hacer más eficientes sus procesos, servicios y la economía al interior de la oficina.

La tecnología aplicada al derecho es una forma atractiva de hacer frente a esta demanda exigente y a la presión por disminuir los costos, toda vez que podemos lograr una disminución en las tarifas de cobro, pero mantener márgenes de rentabilidad, ya que las gestiones que antes realizaba una persona con el costo asociado a esa gestión, ahora será realizada por una máquina de manera mucho más rápida y exacta. En este sentido, los mercados legales tienden a utilizar la tecnología con estos fines y, una vez que comiencen a utilizarla y dimensionen los efectos positivos que generan en la industria, su uso comenzará a masificarse y tal vez llegaremos a cuestionarnos por qué nos demoramos en sumarnos a esta revolución y aplicarla al negocio jurídico.

7. CONCLUSIÓN

El Legal Tech constituye una visión de cambio para el mercado legal el cual, basado en la utilización de la tecnología, provoca una mejoría en la prestación de los servicios jurídicos, no solo desde el factor de la eficiencia, sino que, también, en la posibilidad de redefinir la forma tradicional de hacer las cosas. Entendimos que existen diversas herramientas Legal Tech disponibles en el mercado para poder aplicarlas a la prestación de los servicios de los abogados, independiente cual sea la estructura que tengan, y que su aplicación dependerá del modelo de negocios que hayan definido y de cuales sean los aspectos que pretenden mejorar. Asimismo, determinamos que en el cruce del derecho y la tecnología nos topamos con aquellas tecnologías disruptivas, las cuales junto con provocar cambios profundos en el mercado legal, les impone un gran desafío a los legisladores y entes reguladores de establecer reglas del juego claras que otorgue certeza jurídica, pero que no impidan el desarrollo de aquellas tecnologías. Finalmente, vemos en el Legal Tech la posibilidad de modificar las reglas en un mercado legal maduro, donde el *status quo* se encuentra muy arraigado, constituyendo una alternativa clara para potenciar la senda del cambio en la industria.

BIBLIOGRAFÍA

- DE LA MAZA, Iñigo, Rafael MERY y Juan Enrique VARGAS (2016): ““Big Law” en Chile: Un vistazo a las firmas de abogados”, *Big Law: Estudios de Abogados en Chile*, Santiago: Editorial Legal Publishing, pp. 9-64.
- SUSSKIND, Richard (2017). *El abogado del mañana: Una introducción a tu futuro*, trad. Enrique Arnaldo Alcubilla, Enrique Arnaldo Benzo y Carlos Sánchez de Pazos Peigneux, Madrid: Wolters Kluwer y La Ley.
- Otros documentos*
- BUSINESS OF LAW BLOG (2016): “Friday Share: The 4 Pillars of Legal Innovation”, February 19, 2016. Disponible en <http://businessoflawblog.com/2016/02/legal-innovation/> [fecha de Acceso: 30 de marzo de 2020].
- DOLADER, Carlos, Joan BEL ROIG, José Luís MUÑOZ TAPIA (2017). “La Blockchain: Fundamentos, Aplicaciones y Relación con otras tecnologías disruptivas”, en *Revista Economía Industrial*, n.º 405, en línea. Disponible en www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/405/DOLADER,%20BEL,%20MUÑOZ,%20C3%91OZ.pdf [fecha de consulta: 10 de marzo de 2020].
- EUROPEAN COMMISSION (2019): “High-Level Expert Group on Artificial Intelligence”, October 4, 2019. Disponible en <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/high-level-expert-group-artificial-intelligence> [fecha de consulta: 15 de abril de 2020].
- FORTUNE (2018): “Artificial Intelligence Needs Empathy and Regulation”. Disponible en <https://fortune.com/2018/12/12/ai-empathy-regulation/> [fecha de consulta: 1 de abril de 2020].
- LAW BY DESIGN: “Law by Design”. Disponible en www.lawbydesign.co/legal-design/ [fecha de consulta: 28 de abril de 2020].
- MCCARTHY, John (2017). “What is Artificial Intelligence?”. Disponible en <http://jmc.stanford.edu/articles/whatisai.html> [fecha de consulta: 11 de marzo de 2020].
- MEDIUM (2017): “PropTech: What is it and how to address the new wave of real estate startups?”, July 11, 2017. Disponible en <https://medium.com/@vincentlecamus/proptech-what-is-it-and-how-to-address-the-new-wave-of-real-estate-startups-ae9bb52fb128> [fecha de consulta: 20 de abril de 2020].
- NIUBOX (2020). Entrevista a Eric Chin, 17 de febrero de 2020. Disponible en <https://niubox.pe/wp-content/uploads/2020/02/Entrevista-Eric-Chin.pdf> [fecha de consulta: 27 de marzo de 2020].
- THOMSON REUTERS (2019). “ALTERNATIVE LEGAL SERVICE PROVIDERS 2019 Fast Growth, Expanding Use and Increasing Opportunity”. Disponible en <https://legal.thomsonreuters.com/content/dam/ewp-m/documents/legal/en/pdf/reports/alsp-report-final.pdf> [fecha de consulta: 10 de abril 2020].

- THE PRACTICE (2017). “A Response to the More for Less Dilemma”. Disponible en <https://thepractice.law.harvard.edu/article/speakers-corner-richard-susskind/> [fecha de Consulta: 10 de abril de 2020].
- THE TECHNOLAWGIST (2019a). “Estonia se prepara para tener “jueces robot” basados en inteligencia artificial”, 12 de junio de 2019. Disponible en www.thetechnolawgist.com/2019/06/12/estonia-se-prepara-para-tener-jueces-robot-basados-en-inteligencia-artificial/ [fecha de consulta: 20 de Marzo de 2020].
- THE TECHNOLAWGIST (2019b): “España aprueba el regulatory sandbox”, 24 de febrero de 2019. Disponible en www.thetechnolawgist.com/2019/02/24/regulatory-sandbox/ [fecha de consulta: 30 de marzo de 2020].
- VEITH, Christian, Michael BANDLOW, Michael HARNISCH *et al.* (2016). “How Legal Technology Will Change the Business of Law”, January, 2016. Disponible en https://f3cca18a-0d7b-426b-9404-86b930d9e63a.filesusr.com/ugd/b30d31_7b407b2c8c6b44d697957b7fa5db48c8.pdf [fecha de consulta: 24 de marzo de 2020].