

# Consell

REVISTA PROFESSIONAL DELS ADMINISTRADORS DE FINQUES COL·LEGIATS

## ESPECIAL ADR



Consell de Col·legis Territorials  
d'Administradors de Finques  
de Catalunya



Administrador  
Finques  
Col·legiat

# Sumari



- 04** Pròleg, per Ramon Espadaler, Conseller de Justícia i Qualitat Democràtica
- 06** L'obligatorietat de les MASC en els assumptes civils i mercantils prevista a la Llei 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia, per Emma López
- 08** Habitatge i mediació: Provisió a Escòcia, per Graham Boyach
- 10** Intermedia què?, per Meritxell Bosch
- 12** Eines per celebrar una Reunió de Junta de Propietaris harmoniosa i eficaç: el Cercle de Diàleg, per Sandra Martí
- 16** Storytelling com a estratègia en mediació, per Emma López
- 18** La mediació en temes immobiliaris i Comunitats de Propietaris: resolent conflictes de manera efectiva, per Carles Garcia
- 20** Administradors de Finques. Mediadors de conflictes?, per Oscar Negrodo
- 22** La conciliació registral, per Marta Llorente
- 26** El dictamen de l'expert independent com a instrument per a la resolució extrajudicial de conflictes en la nova legislació processal, per Alejandro Fuentes-Lojo
- 28** Els Mitjans Adequats de Solució de Controvèrsies (MASC), per Emma López
- 30** Especialitats del conflicte veïnal i la seva gestió amistosa, per Juan Francisco Mejías
- 34** La bona administració en la gestió de conflictes, per Natàlia Ferré
- 36** Però, en realitat, què fa un mediador? Històries, conceptes i eines per entendre l'aplicació de la mediació en les comunitats de veïns, per Rafael Llinàs
- 39** Viure en comunitat: quan el soroll esdevé un problema, per Anna Fabregat
- 42** El valor del respecte. Inspirar-nos en la mediació per optimitzar les negociacions, per Mercedes Tarrazón
- 44** Reflexions sobre la transformació de conflictes pels Administradors de Finques, per Maria Munné

**Consell** REVISTA PROFESSIONAL DELS ADMINISTRADORS DE FINQUES COL·LEGIATS

**Edita:**

Consell de Col·legis Territorials d'Administradors de Finques de Catalunya.

Mallorca, 214 | 08008 Barcelona | Tel.: 93 451 02 02

redaccio@revistaconsell.com

Distribuïda als següents col·legis professionals: Barcelona-Lleida, Girona, Tarragona i Balears.



55



68



87



92

- 47 La Mediació en els temps del còlera, per Rafa Llinàs
- 50 Ancorats en el problema o buscant solucions?, per Raquel Alastruey
- 52 Mediació i temes amb immobles. Aproximacions sobre gestió participativa i òptima, per Daniela Patricia
- 55 La mediació, una eina necessària i a l'abast dels Administradors de Finques, per Carles Garcia
- 58 La confidencialitat dels acords de mediació a la llum de la regulació de secrets en la LEC, per Isabel Giménez i Juan Francisco Miras
- 61 Aquí no hi ha qui visqui?, per Rafa Llinàs
- 64 L'Avantprojecte de Llei d'Impuls de la Mediació, per Emma López
- 66 Motivació i comunicació interna com a eines per a les empreses, per Natalia Flores
- 68 Nova regulació en Mediació de Consum, per Elisabet Barnadas
- 71 Mediació en habitatges ocupats, per Àlex Savé
- 74 La Mediació, un instrument a l'abast dels Administradors de Finques, per Marta Méndez
- 76 Resolució de conflictes, mediació per a prenedors d'assegurances i entitats asseguradores, per Elisabet Barnadas
- 78 La Mediació en consum, per Carles Garcia
- 82 La premediació d'una comunitat de veïns. Factors rellevants a considerar, per Emanuela Carmenati
- 84 La mediació en les empreses familiars, per Montse Purfí
- 87 La dúctil confidencialitat en la mediació, per Cristian Casellas i Marta Méndez
- 90 Les clàusules de mediació, per Elisabet Barnadas
- 92 Assetjament veïnal: blocking. Sí, coneixem el mètode diagnòstic. FEX, TIE i TePeA, per Emanuela Carmenati
- 94 Assetjament veïnal: blocking. Coneixem el mètode diagnòstic? La frontera entre competència i competitivitat, per Emanuela Carmenati

**Fundador:**  
Esteve Dilmé i Gelada

**Directora:**  
Sílvia Borràs Gras

**Consell directiu:**  
Lorenzo I. Viñas Pérez  
Francesc X. Quintana Roig  
Fabián C. Huguet Tous

**Taula de redacció:**

**Comissió CEMCAF:**  
Sílvia Borràs Gras  
Isabel Domingo Casadó  
Ariana Feriche Neddermann  
Josep Fradera Casaponsa  
Emma López Solé  
Dani Planas Cano  
Àlex Savé Gasull

**Disseny i producció editorial:**  
Finder & Wilber, Tuset 3 entresòl  
08006 Barcelona  
Tel.: 93 414 33 38  
www.finderandwilber.com



Depòsit Legal B 3, 535-90  
ISBN: 978-84-09-68831-9

Nota: Aquesta publicació no respon, en cap dels aspectes, del contingut dels textos o articles que ens poden ser facilitats, la responsabilitat dels quals serà íntegrament dels seus autors. Prohibida la reproducció total o parcial dels articles sense autorització prèvia per escrit de l'autor i de la revista.

Esta publicación no responde, bajo ningún aspecto, del contenido de los textos o artículos que nos pueden ser facilitados, cuya responsabilidad será íntegramente de los autores de los mismos. Prohibida la reproducción total o parcial de los artículos sin previa autorización por escrito del autor y de la revista.

## Salutació del conseller de justícia i qualitat democràtica



**Ramon Espadaler**  
*Conseller de Justícia i Qualitat Democràtica*

Permeteu-me, d'entrada, agrair al Consell d'Administradors de Finques de Catalunya i al seu Centre de Mediació l'oportunitat d'adreçar-me als lectors de la revista "Consell", en aquesta edició monogràfica dedicada a la resolució consensuada de conflictes en l'àmbit immobiliari. Els vull agrair també el seu esforç constant per fer de la mediació una eina útil i eficaç i una via per millorar la qualitat de vida de les persones en un àmbit tan sensible com ho és l'habitatge.

No cal dir que la resolució alternativa de conflictes, en termes generals, s'ha convertit en una necessitat dels nostres temps. Si ja era convenient fins ara com a via per alleugerir la càrrega de treball dels Jutjats i d'aconseguir solucions ràpides i consensuades entre les parts, ara, amb la nova Llei d'Eficiència Processal, encara ho serà més, en establir la llei, com a requisit per instar la majoria de procediments civils, que s'hagi intentat abans alguna via adequada de negociació per a la solució de controvèrsies.

En l'àmbit immobiliari la mediació i altres mesures similars resulten del tot aconsellables, sobretot perquè els problemes afecten directament l'ús i el gaudi de l'habitatge. En els edificis en propietat horitzontal els conflictes per raó de subministraments, desperfectes a l'immoble, reparacions o rehabilitacions resulten d'allò més habitual, i no són pas menys freqüents els conflictes per qüestions de veïnatge i de convivència en espais comuns o per activitats i usos possiblement molestos en els habitatges i locals. Tampoc no hem d'oblidar els problemes derivats dels arrendaments i els conflictes habituals entre arrendadors i arrendataris sobre obres, reparacions o augments de renda. Cal fer tot el possible perquè aquestes situacions problemàtiques es puguin resoldre de manera ràpida i sense haver d'anar als Jutjats.

En totes aquestes qüestions, moltes d'elles caracteritzades per la seva alta emotivitat i les seves repercussions pràctiques, l'accés a la via judicial no acostuma a complaure tothom. Una solució imposada després de molt de temps i de molts tràmits, per molt justa i adequada a Llei que sigui, no serveix per afavorir el

diàleg ni la comunicació entre les parts afectades, ni els permet resoldre els conflictes per elles mateixes o acompanyades per persona neutral.

Impulsar la legislació sobre resolució alternativa de conflictes també és un dels objectius del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i, per exemple, en aquesta legislatura que encetem, ja ho hem inclòs en el nou projecte de Llei de modificació del Codi Civil de Catalunya en matèria de suports a la capacitat jurídica de les persones.

En definitiva, i més enllà de les noves exigències processals derivades de la Llei d'Eficiència, volem fer de la mediació un recurs general, eficaç segur i conegut per tots els ciutadans. La resolució alternativa de conflictes fa possible encetar el diàleg entre persones enfrontades, permet entendre les posicions adverses i, sobretot, permet que el conflicte es resolgui d'una manera acceptable per totes les parts implicades i no pas per imposició judicial.

És important, doncs, la iniciativa del Consell i del CEMCAF d'aplegar en aquesta edició monogràfica tot allò que s'ha anat publicant a la revista sobre aquesta qüestió. Un bon administrador no només gestiona i té cura de l'immoble, sinó que també és sovint el primer recurs per a evitar conflictes. La seva capacitat de mediació, els seus intents de conciliació, la capacitat d'alerta davant de possibles situacions de conflicte, la bona praxi professional, tot això contribueix a una gestió pacífica de la convivència i, de ben segur, a evitar moltes demandes judicials i fins i tot a evitar situacions d'enfrontaments indesitjables.

Cal agrair als tres col·legis d'administradors de Catalunya i al Consell el constant impuls a la resolució de conflictes en aquest àmbit professional i fins i tot la gestió d'un registre de mediadors propi, amb especialització i coneixement dels problemes del sector.

Com deia, també des del Departament som conscients de la importància de la mediació. Més enllà del seu impuls normatiu, també hem organitzat jornades formatives i

diverses actuacions a través del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Entre tots cal fer tot el possible perquè la resolució alternativa arribi a més persones i sectors. Cal desenvolupar totes les eines de comunicació i les xarxes socials per difondre la seva utilitat, per presentar estratègies i idees que la facin accessible i socialment desitjable. Les bones praxis de la mediació poden ajudar a resoldre de forma satisfactòria.

Agraeixo molt sincerament la iniciativa que es conté en aquest número monogràfic. L'impuls de la mediació no ha de ser només un objectiu de les administracions, tot i ser una de les nostres prioritats, i per això és bo comptar amb la col·laboració dels col·legis professionals i amb iniciatives com la d'aquesta revista que ara es posa a disposició dels lectors.



**Emma López Solé**

*Advocada i Consultora en gestió de conflictes  
Saó Dispute Resolution*

# L'obligatorietat de les MASC en els assumptes civils i mercantils prevista a la Llei 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia



El dia 3 de gener de 2025 es va publicar al BOE la Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia. Amb aquesta llei, que modifica de manera extensa diversos aspectes organitzatius i processals, es donen per acabades les accions del pla *Justícia 2030* que va començar amb l'aprovació del RD-Llei 5/2023, de 28 de juny, que d'entre altres coses, en el seu Capítol III recull modificacions de la regulació del procés civil i va continuar amb la publicació del RD-Llei 6/2023, de 19 de desembre de mesures de transformació digital i d'eficiència processal.

Entre tots els canvis previstos, cal destacar que la nova llei introdueix al Títol II el que anomena *Mitjans Adequats de Solució de Controvèrsies en via no jurisdiccional*

(MASC) com a requisit previ de procedibilitat per iniciar la via jurisdiccional. Així, tres mesos després de la seva publicació, a partir del dia 3 d'abril de 2025 serà obligatori acudir als MASC abans de començar un procediment judicial civil o mercantil. És a dir que aquest requisit és d'aplicació a disputes relacionades amb la propietat horitzontal, arrendaments urbans, conflictes de consum, reclamació de clàusules abusives, contractes hipotecaris o préstecs, etc.

Aquest requisit representa un pas més en la regulació i promoció dels anomenats alternative dispute resolution (ADR) que arrenca amb la Recomanació (86), de 16 de setembre de 1986 del Consell de Ministres als estats membres del Consell d'Europa respecte a mesures per prevenir i reduir la càrrega de treball excessiva als

Tribunals i continua amb la transposició de la Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu y del Consell, mitjançant la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils en l'àmbit estatal i la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat a Catalunya, entre d'altres.

De fet, en els darrers anys l'ús de la mediació o d'altres processos que afavoreixen el diàleg i la responsabilitat de les parts en conflicte ja és una realitat entre els professionals de l'administració de finques. Aquests tipus de processos tenen una sèrie d'avantatges com poden ser la construcció d'acords de manera col·laborativa. En mediació per exemple es promou la comprensió mútua permetent arribar a acords de manera més eficient i el respecte entre les parts, fet que contribueix a una millora de la convivència, i a més a més d'això aquests processos representen una oportunitat per arribar a una solució de manera més ràpida que un procés judicial. Un altre avantatge a tenir en compte seria la confidencialitat.

Però que són els MASC? L'article 2, capítol I del títol II els defineix com a *"qualsevol mena d'activitat negociadora reconeguda en aquesta o altres lleis, estatals o autonòmiques, a què les parts d'un conflicte acudeixen de bona fe a fi de trobar-hi una solució extrajudicial, sigui per si mateixes o amb la intervenció d'una tercera persona neutral"*. La llei 1/2025 preveu que la negociació es podrà dur a terme amb la intervenció d'una tercera persona neutral, o bé directament per les parts o entre els seus advocats.

Les MASC a les que es recullen en aquesta llei són: la mediació (art. 14.2), la conciliació davant notari (art. 14.3), davant registrador (art. 14.4), davant lletrat de l'Administració de Justícia (art. 14.5) i davant jutge (art. 14.6), la conciliació privada (art.15), l'oferta vinculant confidencial (art.17), l'opinió neutral d'una persona experta independent (art.18) i el procés de dret col·laboratiu (art.19).

L'article 10, capítol I del títol II, preveu que perquè aquesta activitat negociadora compleixi el requisit de procedibilitat ha d'estar recollida documentalment i s'ha d'aportar al procés (nou apartat 4 de l'article 264 de la LEC). Aquest document ha de deixar constància de la identitat de les parts en conflicte, de les persones professionals que hagin participat assessorant-les, la data, l'objecte de la controvèrsia, la data de la reunió o reunions mantingudes i la declaració responsable que les dues parts han intervingut de bona fe en el procés. Tant el procés de negociació com la documentació intercanviada serà confidencial, l'art. 9, en particular el seu punt 2 estableix que *"...les parts, els advocats o advocades i la tercera persona neutral no podran declarar o aportar documentació derivada del procés de negociació o relacionada amb aquest ni ser obligats a això en un procediment judicial o en un arbitratge..."*

i a més a més estableix expressament la inadmissió d'aquesta informació i la no incorporació en el posterior procediment judicial per aplicació de l'art. 283.3 LEC.

Així, doncs, cal acreditar que s'ha dut a terme el que la llei anomena "activitat negociadora" donat que si aquest requisit no es dona, l'art. 403.2 LEC preveu que es pugui inadmetre la demanda. A més a més, si una de les parts es nega a participar en el MASC, hi ha una sèrie de repercussions pel que fa a les costes del litigi. Així el nou redactat de l'article 394 de la LEC preveu que en el cas d'estimació total de la demanda no hi haurà pronunciament de costes a favor de la part guanyadora si aquesta hagués refusat, sense causa justa, a participar en un MASC al qual hagués estat convocada, quan aquest era preceptiu o ho va acordar jutge; en cas d'estimació parcial es preveu que se'l pugui condemnar al pagament de les costes; i finalment si el demandat no hagués acudit a un MASC quan era preceptiu, sense causa justificativa, i després s'aplanés, serà condemnat a costes.

Però quins efectes de l'obertura d'un procés MASC? La sol·licitud d'inici d'un procés de negociació interromp la prescripció i suspèn la caducitat d'accions. També s'estableix la possibilitat de suspendre l'execució d'una sentència per permetre que les parts participin en un procés MASC.

Si la sol·licitud inicial de negociació no té resposta o el procés del MASC finalitza sense acord, cal formular demanda en un any.

Cal tenir en compte que es preveuen una sèrie d'excepcions a aquest requisit previ, no aplica a determinats procediments civils, especialment els que tenen caràcter urgent, els drets fonamentals o en matèria de família (e.g. mesures cautelars prèvies a la demanda, diligències preliminars, drets fonamentals, tutela sumària de la possessió, matèries indisponibles relatives a família, discapacitat i menors, judici canviari, demanda executiva, etc.) i tampoc no s'aplica a matèries de Dret laboral, penal i concursal.

En conclusió, amb aquesta llei el legislador busca promoure l'eficàcia de l'Administració de Justícia tot introduint un canvi de paradigma pel que fa a com els ciutadans accedeixen a la mateixa prioritzant l'ús dels MASC com a requisit d'accés previ en els àmbits civil i mercantil, en línia amb la normativa internacional i d'experiències com poden ser la de França i la del Regne Unit. Soc de l'opinió que aquest canvi és una oportunitat i s'ha d'acollir com a tal, tot i que hi ha manca de claredat en alguns aspectes com poden ser els terminis dels processos MASC o la relació entre aquest requisit i l'aplicació de mesures cautelars, entre d'altres. ■



**Graham Boyach**  
*Director de Schottish Mediation*  
Traducció: Emma López Solé

# Habitatge i mediació: Provisió a Escòcia



## ANTECEDENTS

L'ús de la mediació en els conflictes d'habitatge a Escòcia és un mosaic amb diversos programes disponibles. En aquest breu article he intentat donar una idea del que està passant a Escòcia. El que em va cridar l'atenció quan revisava tots els àmbits que conec, és que la situació central de l'habitatge a la vida de les persones, ja què quan sorgeixen disputes en aquest àmbit tenen molt d'impacte. Pel que fa als programes que existeix, no s'utilitzen tant com podria ser. Dit això, es podria promoure la mediació amb més eficàcia i, en general, no hi ha una cultura que doni suport al seu ús.

## MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

S'executen sota els auspicis de les 32 autoritats locals d'Escòcia. Els serveis de mediació comunitària estan disponibles a 20 dels consells d'Escòcia. La majoria

dels serveis funcionen amb empleats dels ajuntaments, mentre que un o dos estan contractats per *SACRO Scotland*, organització benèfica que treballa al en una àmplia gamma de problemes de la comunitat, o per una OAC local. Les situacions que tracten aquests serveis van des de comportaments antisocials fins a disputes de veïns, disputes de fites i algunes disputes entre propietaris i llogaters. Aquests serveis sovint estan situats en dependències que s'ocupen de la seguretat de la comunitat i el comportament antisocial, ja que aquests serveis treballen estretament amb altres autoritats com la policia. Alguns d'aquests programes estan restringits a conflictes entre relacionats amb el lloguer, en canvi d'altres estan disponibles per a tots els ciutadans. Els darrers anys, aquests serveis han adoptat enfocaments innovadors per resoldre els conflictes basats en l'habitatge, inclosos projectes dirigits als joves que realitzen el seu primer lloguer



amb sessions sobre responsabilitats i convivència, un projecte per col·laborar amb el servei social en la prevenció del sensellarisme i programes de gestió de casos de comportament antisocial denunciats a la policia però que no constitueixen delictes..

### TRIBUNAL DE L'HABITATGE

El 2017, el Tribunal de la Cambra de l'Habitatge i la Propietat d'Escòcia va assumir la responsabilitat general de les disputes del sector de lloguer privat (PRS). Els casos que tracta aquest Tribunal són de mora en el lloguer, disputes en relació a fiances, a danys a la propietat i comportaments antisocials. La major part d'aquests casos es refereixen a desnonaments per impagament de quotes. Abans d'això, aquest Tribunal tenia un equip de mediadors i l'utilitzava en casos de disputes entre arrendadors i arrendataris. Actualment, el Tribunal tot i que està orientat a adoptar un enfocament de resolució de problemes, ja no utilitza la mediació.

### HABITATGE SOCIAL

A Escòcia, una quantitat important d'habitatges de lloguer es proporciona a través d'associacions d'habitatge. Hi ha ocasions en què es contracten mediadors per ajudar en la resolució de disputes en aquest tipus d'habitatge, però això no és la norma.

### SCOTTISH MEDIATION

Durant els últims tres anys, *Scottish Mediation* ha rebut finançament de *SafeDeposits Scotland*, organisme públic creat per gestionar les fiances dels contractes d'arrendament. El finançament inicial va donar suport a accions de formació en mediació i resolució de conflictes a propietaris i agents de contractes d'arrendament. La idea principal sent que si els que estan involucrats en la gestió de les relacions amb llogaters i propietaris estan equipats amb habilitats per fer front als conflictes, això per si mateix ajudarà a reduir els conflictes que acaben en el sistema judicial. També treballa amb la idea que una millor comprensió de com funciona la mediació pot ajudar a fomentar una derivació en el futur per part d'aquest professional. En el darrer any, el programa s'ha ampliat a oferir una mediació gratuïta per a disputes en què com a mínim una de les parts viu en un allotjament privat de lloguer. El servei es troba en les seves primeres fases i està impulsant el coneixement de la mediació a través de sessions formatives i jornades de sensibilització amb els professionals del sector.

### TRIBUNALS

Tot i que la majoria dels casos es remeten al Tribunal de l'Habitatge, hi ha una sèrie de casos que arriben als jutjats. Molts d'aquests casos es duen a terme en el que s'anomena *Simple Procedure*, que està dissenyat per ajudar els litigants que s'autorepresenten. Es recomana als *Sheriffdoms* (oficines judicials) que ajudin

a les negociacions de les parts, además existeixen programes en tres dels sis *Sheriffdoms* d'Escòcia per proporcionar mediació en aquests casos. Els programes estan gestionats per les Oficines d'Assessorament al Ciutadà i la Unitat de Clínica de Mediació de la Universitat de Strathclyde. Aquests programes són gratuïts per a les parts i operen models de mediació per donar suport a l'aprenentatge i la formació del mediador. Tots dos reben finançament per donar suport a la seva tasca. Aquest tipus de procediment és pot utilitzar en casos en que la quantia no excedeixi de les 5.000 £.

### SCOTTISH MEDIATION HELPLINE

*Scottish Mediation* ofereix una línia telefònica d'ajuda que s'ocupa de respondre les consultes sobre la mediació que els puguin arribar, també pot derivar les parts al seu grup de mediadors que té registrats. Un considerable de consultes rebudes estan relacionades amb l'habitatge i, en molts casos, les parts són derivades a algun dels programes esmentats anteriorment. No obstant, de vegades, un dels nostres mediadors assumeix el cas.

### MEDIACIÓ EN SENSELLARISME

Organitzacions benèfiques com *Cyrenians* i *Rock Trust* ofereixen programes de mediació dissenyats per prevenir el sensellarisme entre els joves. Algunes d'aquestes intervencions es realitzen a través de la mediació familiar, mentre que d'altres programes ofereixen ajuda als joves a mantenir vincles, especialment amb la família, la qual cosa pot significar que s'eviti la situació de sensellarisme. Aquests programes poden incloure *conflict coaching* per tal que en el futur aquests joves disposin de més recursos a l'hora de fer front a situacions de conflicte. Aquests programes reben derivacions de diverses institucions. Aquests serveis només estan disponibles en àrees limitades, tot i que s'espera poder ampliar la prestació.

### REFLEXIÓ FINAL

Una de les debilitats de la disposició actual és que hi ha molt poques persones que coneixen tots els serveis disponibles, ja que, no ser que estiguin implicats en totes les diferents àrees a les que he fet anteriorment, és probable que es desconexi part dels serveis.

Amb aquesta gamma tan diversa d'àmbits i programes, no hi ha hagut gaires oportunitats perquè els professionals comparteixin protocols de bones pràctiques i que es pugui avaluar què ha funcionat i què no. Ja fa uns quants anys, *Scottish Mediation* va organitzar una jornada per facilitar aquest intercanvi d'informació, però només es va rascar la superfície. ■



**Meritxell Bosch Torreblanca**

Abogada, Mediadora y Coordinadora Parental

Nº 141  
4t. trimestre  
2024

# Intermedia ¿qué?

**S**í, permitidme que comience este artículo con esta pregunta tan gráfica: ¿Intermedia qué?

La figura de intermediación que recoge la ley de la vivienda (Ley 12/2023 de 24 de mayo) en su disposición final quinta es, cuanto menos, igual de controvertida que la propia ley.

En su preámbulo, se recoge: *“La disposición final quinta también introduce un procedimiento de **conciliación o intermediación** en los supuestos en los que la parte actora tenga la condición de gran tenedor de viviendas, el inmueble objeto de demanda constituya vivienda habitual de la persona ocupante, y la misma se encuentre en situación de vulnerabilidad económica. La aplicación de este procedimiento facilitará a las Administraciones competentes dar adecuada atención a las personas y hogares afectados, ofreciendo respuesta a través de diferentes instrumentos de protección social y de los programas de política de vivienda.”*

Pero ¿Por qué se ha recogido en la Ley la expresión “intermediación” y no simplemente “mediación”?

¿Se trata de un MASC (medio adecuado de solución de controversias) como se recogía en los proyectos de Ley de Eficiencia Procesal y Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia (que no fueron aprobados por el adelanto electoral del pasado año 2023) y que finalmente quedaron fuera del Real Decreto Ley 6/2023 de 19 de diciembre?

¿O se trata de otra figura completamente distinta que puede dar lugar a confusión, como ya ocurría con los mediadores de seguros (que nada tienen que ver con la mediación como método de resolución)?

Trataremos pues de dilucidar si estamos ante una mediación propiamente dicha, o ante una conciliación o si, simplemente, el legislador ha estado poco afortunado al elegir el término utilizado en la ley, cuando en realidad se trata de la intervención de un tercero, pero un tercero ¿en calidad de qué?

Veamos primero qué señala textualmente la ley (aunque quizás cuando leáis este artículo el Tribunal Constitucional haya resuelto ya alguno más de los muchos recursos de inconstitucionalidad que se han planteado contra la

misma (hasta ahora solo ha resuelto el de la Comunidad Autónoma de Andalucía declarando inconstitucionales algunos artículos de la ley) y este debate nos quedará, al menos, para no olvidar la importancia que tienen las palabras, y dejar de confundir a la ciudadanía con la mediación, figura que tanto esfuerzo está costando implantar como medio adecuado de solución de controversias).

La disposición final quinta de la ley, que modifica la Ley de Enjuiciamiento Civil (es decir, la Ley que regula el proceso judicial) expone:

*“Se añaden nuevos apartados 6 y 7 en el artículo 439 de la LEC, que quedan redactados como sigue (reproduzco solo el 7 que es el que nos interesa ahora):*

*“En los casos de los números 1.º, 2.º, 4.º y 7.º del apartado 1 del artículo 250, en el caso de que la parte actora tenga la condición de gran tenedora en los términos previstos por el apartado anterior, el inmueble objeto de demanda constituya vivienda habitual de la persona ocupante y la misma se encuentre en situación de vulnerabilidad económica conforme lo previsto igualmente en el apartado anterior, **no se admitirán las demandas en las que no se acredite que la parte actora se ha sometido al procedimiento de conciliación o intermediación** que a tal efecto establezcan las Administraciones Públicas competentes, en base al análisis de las circunstancias de ambas partes y de las posibles ayudas y subvenciones existentes en materia de vivienda conforme a lo dispuesto en la legislación y normativa autonómica en materia de vivienda.”*

La casuística a la que se refieren los números señalados del referido artículo es:

- reclamación de cantidades por impago de rentas,
- expiración del plazo fijado,
- precario,
- tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute; todas ellas con finalidad de recuperar la posesión;
- y las que, instadas por los titulares de derechos reales inscritos en el Registro de la Propiedad, demanden la efectividad de esos derechos frente a quienes se opongan a ellos o perturben su ejercicio.

Para poder presentar demanda en todos esos casos, se exige al gran tenedor que, determinada la vulnerabilidad del ocupante (cuya prueba, a la práctica, se le exige también al gran tenedor), se someta a una conciliación o intermediación bajo pena, en caso contrario, de no ser siquiera admitida a trámite su demanda.

No entraremos ahora en el enrevesado proceso para determinar si la persona ocupante se halla en situación de vulnerabilidad que, sin duda, daría para otro artículo, sino que nos centraremos únicamente en la expresión "intermediación".

Lo primero es preguntarnos si el legislador ha querido equiparar la conciliación a la "intermediación" al recogerlos con la conjunción "o" (conciliación "o" intermediación), o si lo que se pretende es diferenciar ambas figuras (por cuanto se puede interpretar que se puede elegir entre la conciliación "y" la intermediación).

La figura de 'intermediación' en la Ley de Vivienda no representa una mediación imparcial, sino más bien un enlace que vela principalmente por los intereses del ocupante vulnerable, dejando de lado los principios de neutralidad e imparcialidad.



Una posible respuesta la encontramos en los acuerdos de la Junta de Jueces de 1.<sup>a</sup> Instancia de Barcelona de 29 de junio de 2023 cuando se habla de conciliación o mediación (ya no intermediación): textualmente en la Justificación del Criterio 2.<sup>o</sup> se señala: "Los nuevos requisitos de procedibilidad incluyen el trámite previo de **mediación** y conciliación previa para los grandes tenedores (...)"

Puede deducirse de este redactado que se contempla pues como dos figuras distintas, y se recoge propiamente el recurso de mediación (no intermediación) como requisito de procedibilidad.

Sin embargo, en los acuerdos de unificación de criterios de las secciones civiles de la Audiencia Provincial de Bar-

celona de 9 de febrero de 2024, se mezclan de nuevo los conceptos, refiriéndose inicialmente a la mediación, pero al remitirse a la Ley se refiere a la "intermediación externa":

*"El requisito de sometimiento a **mediación** que establece el apartado 7 para los grandes tenedores se matiza cuando la arrendadora, siendo gran tenedora porque en caso contrario no se aplicaría este apartado 7, es una entidad pública de vivienda. En ese caso "el procedimiento de conciliación o **intermediación** externo (el "requisito anterior" de que habla el párrafo último) se sustituye por una actuación interna, de los servicios internos de mediación. (...)"*

En cualquier caso, y obviando esta referencia a la "intermediación externa", cuando la arrendadora gran tenedora es una entidad pública de vivienda, podemos concluir que en los acuerdos de unificación de criterios se habla directamente de mediación, pero ¿podemos hablar de mediación faltando, como mínimo, uno de los requisitos fundamentales como es la voluntariedad?

En mi opinión, no.

Ciertamente, cuando al gran tenedor se le está obligando a someterse a este proceso para poder interponer la demanda y, además, dicha obligación no se le impone a la persona ocupante para otras reclamaciones que ésta pueda tener, estamos dejando vacío de contenido dos de los principales pilares de la mediación: la voluntariedad y la igualdad (o equilibrio) entre las partes.

Otra reflexión que plantear sobre la neutralidad e imparcialidad.

El/la profesional designado/a para llevar a cabo esta "intermediación" (hoy en día, en Catalunya, la Agencia de la Vivienda) velará principalmente por los intereses de la persona ocupante vulnerable, porque esa es su función como, entidad de Derecho Público, lo que, inevitablemente, hace decaer otro de los pilares fundamentales de la mediación: la neutralidad y la imparcialidad.

Queda claro pues, en mi opinión, que estamos ante una figura que nada tiene que ver con la mediación como método de resolución de conflictos, sino que se trata simplemente de una persona (intermediario) que hace de "enlace o contacto" (como determina la RAE) entre dos partes.

Merece reflexión aparte si se están cumpliendo o no los objetivos iniciales que perseguía esta controvertida ley y que se recogen en el preámbulo de la misma (facilitar el acceso a la vivienda a la ciudadanía), cuando todas las estadísticas señalan una caída en picado de la oferta de pisos en alquiler y el sentir generalizado de indefensión jurídica en el sector. Pero esto, también, daría para otro artículo... ■



**Sandra Martí Cadaval**  
*Abogada colaborativa y gestora de conflictos*

Nº 140  
3r. trimestre  
2024

# Herramientas para celebrar una Reunión de Junta de Propietarios armoniosa y eficaz: el Círculo de Diálogo



**S**e acerca la fecha de la reunión de la junta ordinaria de propietarios de la comunidad de la que sabes que existen dificultades para que los vecinos y las vecinas lleguen a acuerdos. En el momento de la reunión, se crean pequeños grupos que hablan entre sí, sin escuchar al resto. Además, por la propia dinámica de los presentes, es difícil concretar los acuerdos porque se dan vueltas y vueltas sobre el mismo tema, las reuniones se eternizan y se hace difícil tocar todos los temas del orden del día sin prolongar su duración. Ante esta situación, ¿podemos hacer algo distinto para conseguir llegar a acuerdos sobre los temas del orden del día de forma ágil, armoniosa y eficaz?

Una manera que poder conseguir este objetivo es mediante el uso de metodologías propias de las prácticas restaurativas en este tipo de reuniones.

Las prácticas restaurativas son una serie de técnicas que buscan abordar los conflictos a través del diálogo, la empatía y la responsabilidad compartida. Las prácticas restaurativas son un enfoque alternativo para la gestión de conflictos, que se centran en la reparación de las relaciones dañadas y la mejora de la convivencia dentro de las comunidades y que, en este caso, se utilizan como herramienta de provención.

La provención es, según John Burton, todo aquello que podemos hacer para afrontar un conflicto antes de que se desencadene una crisis que ocasione un desbordamiento. Avanzarnos a ese posible desbordamiento en la Comunidad de Propietarios, mediante el uso de los círculos de diálogo en la reunión vecinal. El círculo de diálogo permitirá crear un ambiente de respeto, comprensión y colaboración, donde las personas puedan llegar a abordar los temas en los que están en desacuerdo de forma ágil y estructurada.

Las normas de participación se basan en el respeto y la colaboración, con el objetivo de compartir y enriquecer la reunión con las aportaciones de cada participante para construir acuerdos que mejoren la convivencia y resuelvan los puntos del orden del día.

Para Vicenç Rul-lan "los círculos son un elemento básico en el repertorio de las prácticas restaurativas, sobre todo para fomentar la participación y el conocimiento entre los miembros del grupo. No se

trata sólo de usarlos para resolver conflictos, sino muy especialmente en el día a día de la vida de los grupos".

El uso del círculo de diálogo por parte de los administradores de fincas, es una práctica que promueve la comunicación efectiva y la resolución de conflictos dentro de las comunidades de propietarios. Este método se centra en crear un espacio seguro y respetuoso donde todos los miembros puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y sugerencias.

Así pues, en la reunión de la junta de propietarios, cuando se utilice el círculo de diálogo habrá que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todas las personas participantes de la reunión deben sentarse (recomendable) o se colocan de pie en círculo. Con la idea de que todos somos iguales, todos remamos en la misma dirección.
- La persona facilitadora (puede ser la propia administradora de la comunidad o una persona experta) será la que formule o proponga los temas sobre los que se hablará y que ya han sido fijados en el orden de la convocatoria.
- En el círculo estará presente el objeto de la palabra: un objeto que sólo permite hablar a quién lo tiene en su poder. Lleva consigo la consigna de que el resto de participantes escuchen en silencio. El objeto de la palabra va cambiando de manos durante la reunión para dar la palabra.

Esta metodología ayuda a cohesionar la comunidad, y a que vecinos y vecinas se conozcan mejor y puedan reflexionar juntos. También facilita la participación de todos, ya que al sentirse escuchados, se favorece la implicación de los vecinos y las vecinas.

Pero ¿cómo se lleva a cabo? Mediante la colocación de las sillas de los participantes en círculo en el espacio de la reunión o pidiendo a todos los participantes que se coloquen de pie en círculo para que todas las personas participantes puedan verse los unos a los otros.

La persona facilitadora es quien dirige la reunión, da la bienvenida y explica las normas de la reunión en círculo. También es quien presenta los temas a tratar, quien realiza las preguntas al grupo al grupo y, en caso de que sea necesario, resume las intervenciones de los participantes.

Las normas de participación se basan en el respeto y la colaboración, ya que el objetivo es compartir, enriquecer la reunión con lo que cada participante puede aportar para construir acuerdos que mejoren la convivencia de la comunidad, y resolver los puntos del orden del día.



Una vez realizada la bienvenida y fijadas las normas de la reunión por parte de la persona facilitadora, el objeto de palabra circulará para cada pregunta entre los participantes en uno de los sentidos de la aguja del reloj, pasándose a la persona de al lado. La experiencia nos dice que si se lanza el objeto a personas que levanten la mano, es muy fácil que se repitan las dinámicas de otras reuniones insatisfactorias.

Lo ideal es que las respuestas sean breves para que cada ronda dure pocos minutos. Para la consecución de este objetivo, lo mejor es aclarar este punto e incluirlo en las normas explicadas al inicio de la reunión. Para facilitar que todas las personas se manifiesten, la persona facilitadora plantea la pregunta y da un modelo de respuesta a fin de animar a intervenir al resto de participantes, y una vez finalizada su intervención, entrega el objeto de palabra a la persona que se encuentre a su lado. La persona facilitadora se coloca en el círculo como uno más de los participantes.

Al finalizar la ronda, la persona facilitadora puede hacer (si la pregunta o las respuestas lo sugieren) un pequeño resumen de lo que se ha dicho. A continuación, puede formular la siguiente pregunta. Esta dinámica continúa hasta que finaliza el círculo con la ronda de cierre. La idea es que los participantes escuchen y sean escuchados, fortalecer los vínculos entre los miembros de la comunidad y prevenir futuros conflictos.

Además de estructurar la reunión del círculo de diálogo, utilizar una pizarra u otro soporte visual es mucho más efectivo, ya que este soporte visual consolida lo que se ha escuchado y promueve la creatividad y el consenso a la hora de adoptar acuerdos.

El uso de la pizarra u otro soporte visual por parte de los Administradores de Fincas en las reuniones de comunidades, es una práctica efectiva para organizar y visualizar la información de manera clara y accesible para todos los participantes.

La pizarra o soporte visual permitirá presentar la agenda mostrando los temas que se van a tratar en el círculo y cómo va a estar estructurada la reunión. Será utilizada en cada ronda de preguntas para anotar las ideas y comentarios expuestos por cada uno de los participantes en relación con la pregunta planteada. De esta forma, una vez finalizada la ronda, ayudará a plasmar también en la pizarra los acuerdos y las acciones a seguir, que también serán objeto de concreción con la participación de todos los asistentes y a la vista de todos los participantes.

La combinación de la pizarra y el círculo de diálogo puede ser una herramienta poderosa para los Administradores de Fincas en las reuniones de comunidades. La pizarra permite organizar y visualizar la información de manera clara, mientras que el círculo de diálogo fomenta la participación activa y la comunicación efectiva entre los propietarios.

Más concretamente, al utilizar la pizarra o el soporte visual, los administradores pueden:

- Presentar agendas: mostrar los temas a tratar y la estructura de la reunión.
- Registrar decisiones: anotar los acuerdos tomados y las acciones a seguir.
- Facilitar discusiones: permitir a los propietarios escribir sus ideas y comentarios directamente en la pizarra.

- Gestión de tareas: crear listas de tareas pendientes y asignar responsabilidades.

Por otro lado, el círculo de diálogo permite:

- Fomentar la participación activa: involucrar a los propietarios en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.
- Mejorar la comunicación: establecer canales de comunicación claros y eficientes, como reuniones periódicas y plataformas digitales.
- Resolver disputas: utilizar técnicas de mediación y conciliación para entender las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas.
- Promover la convivencia pacífica: ayudar a encontrar soluciones y acuerdos que satisfagan a ambas partes, evitando así que los conflictos escalen.

La combinación de la pizarra y el círculo de diálogo puede ser una herramienta poderosa para los Administradores de Fincas en las reuniones de comunidades. La pizarra ayuda a organizar y visualizar la información, mientras que el círculo de diálogo fomenta la participación activa y la comunicación efectiva entre los propietarios.

La integración de ambas prácticas puede ayudar a crear un ambiente más armonioso y colaborativo dentro de las comunidades de propietarios. Y va más allá de la gestión y resolución de conflictos. De hecho, son herramientas y metodologías al alcance de todas las personas que promueven la cultura de la paz.

Así pues, en el contexto de la administración de fincas, el uso por parte de los administradores de estas prácticas para manejar disputas relacionadas con la propiedad horizontal, o para decidir cuestiones sobre mantenimiento común o para tratar cualquier otro asunto que pueda surgir entre los propietarios, fomenta un ambiente de comunicación abierta y respeto mutuo, ayudando a crear una comunidad más armoniosa y colaborativa. Además, mejora la eficiencia de la gestión y reduce los tiempos de las reuniones, redundando en el trabajo de la administración de fincas. Y, por otro lado, contribuye a la reducción de litigios y a la creación de una cultura

de respeto y apoyo mutuo dentro de las comunidades de propietarios.

Esperemos que el uso de estas prácticas por parte de Administradores de Fincas, os puedan ayudar a llevar a cabo este tipo de reunión de manera pacífica y constructiva. Y es que para los miembros de una comunidad **"No hay nada más valioso que una buena relación con nuestros vecinos"**. ■



**Emma López**

Advocada i Consultora en gestió de conflictes  
Saó Dispute Resolution, SCP

Nº 139  
2n. trimestre  
2024

# Storytelling com a estratègia en mediació



En els darrers anys, l'*storytelling* s'ha consolidat com a una eina poderosa en una àmplia gamma de camps, des de la publicitat fins a la política i la psicologia. No és cap sorpresa que també tingui un impacte significatiu en el món de la mediació. La mediació és un procés que implica la intervenció d'una tercera part imparcial per facilitar la resolució de conflictes entre dues o més parts. A través de la narrativa, les parts poden expressar les seves preocupacions, comprendre millor les perspectives de l'altra i, finalment, arribar a un acord mútuament satisfactori. En aquest article, explorarem com l'*storytelling* pot millorar la pràctica de la mediació i augmentar les possibilitats d'una resolució exitosa.

L'*storytelling* ofereix una manera eficaç de comunicar informació i connectar amb els altres a nivell emocional. En el context de la mediació, les històries poden ser una eina valuosa per ajudar les parts a expressar les seves experiències i emocions de manera clara i persuasiva. Les històries humanitzen els conflictes, ajudant les

parts a veure's a si mateixes i a l'altra com a persones amb necessitats, desitjos i preocupacions legítimes.

Hi ha diverses tècniques d'*storytelling* que les persones mediadores poden emprar per millorar el procés de mediació:

**1. Intercanvi de contes:** aquesta tècnica que consisteix a encoratjar les parts a compartir històries sobre les seves experiències relacionades amb el conflicte, pot ajudar a aclarir les seves perspectives i preocupacions.

Així, implica animar les parts a compartir les seves pròpies històries relacionades amb el conflicte. La persona mediadora pot fer preguntes obertes que fomentin la narració, com ara "Parla'm d'una situació en què t'has sentit afectat per aquest conflicte" o "Què et preocupa més sobre aquesta situació?" A mesura que les parts comparteixen les seves històries, el mediador pot estar en una millor situació per identificar els temes i les preocupacions subjacents a treballar.

**2. Reconstrucció de la història compartida:** consisteix a identificar elements comuns en les històries de les parts i pot ajudar a construir una narrativa compartida que faciliti la resolució del conflicte.

La persona mediadora pot fer preguntes que ajudin les parts a identificar punts en comú, com ara "Què creieu que l'altra part vol dir quan explica aquesta situació?" o "Quins són els vostres objectius comuns en aquest conflicte?" A mesura que es destaquen els punts de coincidència, les parts poden començar a veure's a si mateixes com a col·laboradors potencials en la resolució del conflicte.

**3. Narració de futurs desitjables:** aquesta tècnica implica imaginar i compartir històries sobre com podria ser un futur en el qual el conflicte s'hagi resolt de manera satisfactòria. El mediador pot preguntar



a les parts coses com “Quin seria el millor resultat possible per a tu en aquesta situació?” o “Com et veuries en un futur en el qual aquest conflicte ja no existeixi?” Animant les parts a visualitzar un futur positiu, el mediador pot inspirar-les a treballar cap a solucions constructives.

**4. Metàfora i simbolisme:** utilitzar metàfores i simbolisme pot ajudar les parts a comprendre el conflicte des d'una nova perspectiva i identificar solucions creatives.

La persona mediadora pot emprar metàfores visuals o històries il·lustratives per il·lustrar conceptes abstractes o complexos relacionats amb el conflicte. Per exemple, si el conflicte es refereix a una disputa sobre l'ús d'una propietat compartida, el mediador podria fer servir la metàfora d'un jardí compartit per ajudar les parts a veure com podrien compartir els recursos de manera equitativa.

La integració d'aquest tipus de narrativa en el procés de mediació pot comportar diversos beneficis, com ara:

- La millora de la comunicació: les històries permeten que les parts comuniquin les seves experiències i emocions de manera més efectiva.
- La promoció de l'empatia: es pot fomentar la comprensió i l'empatia entre les parts quan escolten les històries de l'altra part.
- La facilitació de la resolució creativa de problemes: l'*storytelling* pot inspirar noves maneres de veure el conflicte i identificar solucions creatives.
- L'augment de la satisfacció amb el procés de mediació: les parts poden sentir-se més satisfetes amb el procés de mediació quan se'ls dona l'oportunitat de compartir les seves històries i sentir-se escoltats.

L'*storytelling* és una eina molt potent per estimular la resolució creativa de problemes durant el procés de mediació ja que afavoreix el desbloqueig de perspectives i la generació d'alternatives. Molts conflictes es produeixen a causa de perspectives limitades o enfocaments estancats. L'*storytelling* pot ajudar les parts a sortir de les seves maneres de pensar habituals en presentar històries que obren la porta a noves idees i solucions. Així, les històries poden inspirar la imaginació i encoratjar les parts a considerar solucions diferents a les treballades fins aquell moment. Quan les parts es connecten emocionalment amb una història que descriu un futur desitjable, poden estar més disposades a explorar vies alternatives per arribar a aquest resultat.

D'altra banda les metàfores i el simbolisme poden ser útils per il·lustrar problemes complexos d'una

manera més accessible i comprensible. Utilitzant metàfores visuals o històries il·lustratives, els mediadors poden ajudar les parts a descompondre el conflicte en elements més manejables i identificar punts d'intervenció potencials. L'*storytelling* pot arribar a les parts a nivell emocional, motivant-les a buscar solucions que no només resolguin el conflicte de manera pràctica, sinó que també abordin les necessitats emocionals i relacionals subjacents.

El storytelling no només ajuda a entendre el conflicte, sinó que fomenta la creativitat per a solucions satisfactòries. Els mediadors, a través d'aquesta tècnica, poden obrir noves oportunitats per a la resolució de conflictes que beneficiïn a totes les parts.

En resum, l'*storytelling* no només pot ajudar les parts a comprendre millor el conflicte i les seves possibles solucions, sinó que també pot fomentar la creativitat i la innovació en la trobada de respostes efectives i satisfactòries. A través de la integració d'aquesta tècnica en la pràctica de la mediació, les persones mediadores poden obrir noves oportunitats per a la resolució de conflictes que beneficiïn totes les parts involucrades. Les històries compartides poden servir com a punt de partida per a la col·laboració i la cocreació de solucions. Quan les parts comparteixen històries sobre els seus objectius, desitjos i preocupacions, poden trobar punts en comú que facilitin la identificació de solucions que satisfacin les necessitats de tothom involucrat. ■



**Carles Garcia Roqueta**  
*Abogado, arbitro y mediador*

Nº 138  
1r. trimestre  
2024

# La mediación en temas inmobiliarios y Comunidades de Propietarios: resolviendo conflictos de manera efectiva

La mediación hoy en día se ha convertido en una herramienta valiosa para resolver disputas en el ámbito inmobiliario y en comunidades de propietarios. Quizás incluso diría que se ha convertido en una opción indispensable si deseamos mantener buenas y perdurables relaciones.

En lugar de recurrir a costosos y prolongados litigios judiciales, la mediación ofrece un enfoque más eficiente y colaborativo para abordar los conflictos. En este breve artículo, tengo la intención de explorar y valorar cómo la mediación puede ser una solución efectiva para resolver disputas en estos dos contextos específicos.

Los conflictos en el sector inmobiliario pueden surgir por diversas razones, como sean disputas de propiedad, incumplimiento de contratos, arrendamientos problemáticos o desavenencias con el vecindario. En lugar de acudir de inmediato a un tribunal, las partes involucradas pueden optar por otros recursos, tanto o más efectivos como es el caso de la mediación, siendo este el primer paso para resolver sus diferencias. Frente a este sistema autocompositivo, en la mediación inmobiliaria, un mediador que trabaja de forma imparcial será un mero facilitador de las conversaciones entre las partes en conflicto. Su papel se enfoca en ayudar a las partes a comunicarse de manera efectiva, identificar sus intereses y necesidades, y encontrar entre estos, soluciones que sean mutuamente aceptables. Este proceso puede evitar costosos procedimientos legales, así como llegar a un acuerdo de una forma más ágil y menos traumática. La mediación por lo general, ya sabemos que es más rápida y económica que el litigio y además, permite a las partes conservar una mayor cantidad de control sobre el resultado, pudiendo mantener las relaciones entre las partes en mejor estado que un proceso judicial adversarial.

Si pensamos en una disputa entre dos vecinos que no pueden ponerse de acuerdo sobre la ubicación exacta de sus límites de propiedad, en lugar de recurrir a costosos litigios, ambos vecinos tienen la posibilidad de embarcarse en un proceso de mediación inmobiliaria. Delante de este proceso, los propietarios se comprometen a resolver su disputa de manera constructiva y a explorar cuales son aquellas opciones que pueden satisfacer sus necesidades. El mediador ayudará a que las partes puedan atenderse y entenderse acompañadas, posiblemente de sus abogados o abogadas. Así es como el mediador ayuda a canalizar ese compromiso en la búsqueda de soluciones que incluyan la revisión de documentos legales y la contratación de un posible topógrafo para definir con precisión cuales serían los límites de propiedad que les diferencian. El resultado final es una resolución que beneficia a ambas partes y preserva la armonía vecinal. Un proceso de mediación de estas características puede durar unos 3 meses, sin embargo, un proceso judicial con sus posibles recursos y demoras conllevaría años y años de espera y angustias.

En otro escenario, un arrendador y un inquilino se enfrentan a un incumplimiento de contrato de arrendamiento. El arrendador alega que el inquilino no ha mantenido la propiedad de acuerdo con los términos del contrato, mientras que el inquilino argumenta que el arrendador no ha realizado las reparaciones necesarias. Ambas partes reconocen la importancia de resolver el problema de manera eficiente. La idea fuerza en un proceso de mediación de este tipo se traduce en la disposición de ambas partes a considerar con seriedad las reclamaciones del otro. La mirada ha de ser conjunta y hay que intentar, desde una posible practicidad valorar y ver el escenario con los ojos de a quien podemos valorar como contrario. El mediador con sus herramientas hará que cada una de



las partes se ponga en la piel del otro. Así, es cómo el mediador les ayuda a identificar áreas de compromiso y a redactar, si es el caso, un acuerdo de modificación del contrato que detalla las responsabilidades de ambas partes en cuanto al mantenimiento y las reparaciones. Este compromiso mutuo da como resultado una solución que evita una batalla legal costosa y la terminación del contrato de arrendamiento. En un proceso judicial de este tipo, posiblemente puede ocurrir que tengamos que contar con diferentes tipos de testigos para que nos acompañen a juicio, para que asistan e indiquen lo que han visto, comprometiéndoles, a nivel relacional, con las personas que puedan tener en frente.

Si nos centramos en las comunidades de propietarios, las tensiones pueden surgir por una variedad de problemas, como el mantenimiento de áreas comunes, problemas de convivencia o diferencias en la interpretación de reglas y regulaciones de la comunidad. Interpretación de los estatutos de la finca, pisos turísticos, etc. La mediación, de nuevo, ha acreditado ser un medio más que efectivo para resolver estos conflictos, convirtiéndose en un reclamo por muchos Administradores de Fincas.

En este contexto, el mediador trabaja con los propietarios y la junta directiva de la comunidad para identificar áreas de desacuerdo y facilitar discusiones constructivas. La mediación puede ayudar a establecer un ambiente donde las partes se sientan escuchadas y puedan llegar a acuerdos que beneficien a todos. La mediación ayudará a prevenir la escalada de conflictos y fomentará la cooperación en la comunidad. Al promover un diálogo abierto y la resolución de disputas a nivel local, se pueden mantener relaciones armoniosas entre los vecinos y servir como ejemplo frente a futuras desavenencias o disputas entre vecinos de la misma comunidad o entre otras fincas colindantes.

La mediación relacional juega, en este tipo de diferencias comunitarias, un papel principal, pues ésta se centra en la importancia de las relaciones interpersonales y busca resolver conflictos, de manera que fortalezca o restaure esas relaciones en lugar de debilitarlas. Este enfoque es

valioso en una amplia variedad de contextos, incluyendo disputas familiares, laborales, comunitarias y empresariales, donde las relaciones continuas son fundamentales.

Es indispensable contar con mediadores especializados en la materia inmobiliaria, mediadores que conozcan la nomenclatura de lo que se está hablando, mediadores que ya hayan pasado o conocido casuística parecida a la que estarán tratando. Una buena formación, de calidad y especialidad, no deja de ser una garantía para aquellos que ofrecen su confianza en un proceso de este tipo y como el mediador no podrá, bajo ningún concepto, asesorar a las partes y será muy importante por no decir imprescindible, que éstas acudan a un proceso de mediación asesoradas por sus Administradores de Fincas o bien por un abogado.

Con los años, los Administradores de Fincas y profesionales del sector han ido incorporando en sus recursos y servicios, la posibilidad que sus administrados o comuneros, puedan recurrir a diversos medios alternativos de resolución de conflictos, máxime cuando ya disponemos de diversa normativa legal que así lo aconseja y cada año surge aún más normativa que incorporan obligaciones mitigadas al respecto.

Podemos concluir sentenciando que la mediación es una herramienta valiosa en la resolución de conflictos en temas inmobiliarios y en comunidades de propietarios. Ofrece una alternativa eficiente y menos confrontativa a los costosos litigios judiciales, permitiendo que las partes involucradas encuentren soluciones mutuamente aceptables. La mediación promueve el diálogo, la colaboración y la preservación de relaciones, lo que la convierte en una opción atractiva para abordar los conflictos en estos contextos. Si nos encontramos en una situación de conflicto en una transacción inmobiliaria o en nuestra comunidad de propietarios, debemos considerar la mediación como una vía para hallar una solución más pacífica y efectiva.

Tengamos en cuenta que mediar en conflictos, sea cual sea su tipología, podemos entenderlo hoy por hoy, como un acto de responsabilidad social y personal. ■



**Oscar Negrodo Carrillo**

*Coordinador Servei de Mediació Comunitària. Coordinador Servei de Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes Àrea de Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans*

Nº 137  
4t. trimestre  
2023

# Administradors de Finques. Mediadors de conflictes?

Les comunitats de veïns són entorns d'interacció i, per tant, com qualsevol àmbit on hi ha relacions humanes, camp adobat per a l'aparició de conflictes. Els hi diem conflictes veïnals perquè apareixen en el context de la convivència entre veïns, però sovint venen travessats de realitats complexes que els poden afectar, i com a resultat sovint els anomenem conflictes interculturals, conflictes Inter generacionals, conflictes socials... La junta de propietaris és una proposta jurídica per a autogovernar-se les comunitats, implicant als propietaris, i afectant a tots els que hi viuen, en el manteniment i millora dels espais compartits. Aquesta proposta va acompanyada d'uns òrgans que estan estipulats per llei. Aquest marc ha estat establert per a propiciar la presa de decisions i no tant per a prevenir i resoldre conflictes. La Llei de la Propietat Horitzontal, així com la resta de lleis que afecten les juntes de propietaris, s'emmarquen en el paradigma adversarial en el que estem immersos. Això implica que davant un conflicte, els mètodes de resolució acostumen a resoldre's amb un sistema de majories, en els que uns guanyen i altres perden, que sovint generen situacions d'incomoditat i fins i tot enfrontament entre els propietaris. D'altra banda, els llogaters així com els rellogats i ocupes estables (malauradament cada cop més freqüents), queden exclosos dels espais on es regulen aspectes que van més enllà de l'estricta propietat, i que sovint impliquen aspectes de civisme i de convivència. Finalment, cal subratllar la tendència creixent a judicialitzar les desavinences en el marc de les comunitats de veïns, tot dipositant en la figura del jutge la de tercer que resolgui qui té la raó i qui no en la resolució de conflictes que afecten les relacions veïnals. D'igual forma es tendeix a dipositar en la figura de l'administrador aquest paper de tercer que s'apropia del conflicte i prova de resoldre'l.

La figura de l'administrador de finques és l'encarregada de vetllar perquè les juntes de propietaris s'adeqüin als preceptes jurídics i dinamitzen a la comunitat perquè compleixin aquests preceptes, disposin d'un

bon manteniment i impulsin aquelles actuacions que promouen la bona convivència. No sembla gens fàcil reconvertir la figura de l'administrador de finques en la de mediador de conflictes. D'entrada, les juntes de propietaris disposen en l'administrador unes funcions que van més enllà de les estrictament funcionals de la comunitat (comptabilitat, convocatòria de les reunions, presa d'acta, validació de pressupostos...). Sovint s'espera dels administradors que intervinguin en conflictes veïnals tot amonestant els veïns assenyalats com a incívics o incomplidors de les normes, prenent part a favor dels que assenyalen el problema. És la forma habitual segons la qual es proven de solucionar els conflictes: donant la raó a una part i, per tant, traient-li a l'altra. Les comunitats de veïns són espais on s'ha accentuat l'enfocament adversarial. Això està produït per diferents causes. En el nostre entorn cultural s'han anat desprestigiant els vincles comunitaris, transmeten una sensació d'autosuficiència que subratlla les capacitats individuals per sobre de les comunitàries.

La mediació és una eina que permet als conflictes ser resolta de manera consensual i satisfactòria per a totes les parts. Els Administradors de Finques han de ser formats en mediació per poder ajudar els veïns a resoldre els seus conflictes de manera constructiva.

En aquest sentit, l'habitatge, la llar, suposa un espai on se satisfan les necessitats de cadascú, des de les més bàsiques com són el descans o l'alimentació, a les més superiors com són l'afecte i l'autorealització. Aquesta prioritització en la satisfacció de les necessitats



individuals desdibuixen les necessitats col·lectives i les situen en un espai subsidiari. La casa de cadascú és percebuda com un espai on és té dret al silenci absolut i al benestar. I, sovint, la presència de veïns és viscuda com una amenaça a aquests suposats drets. Els vincles amb els veïns de la comunitat, tan habituals fins fa una o dues generacions, són ara excepcionals i sovint indesitjats. La gestió dels conflictes per les vies adversarials s'han demostrat explícitament ineficients. No només no solucionen els conflictes sinó que sovint els reforcen i els van escalar.

Per aconseguir que els Administradors de Finques exerceixen un rol de mediador caldrà subratllar les carències dels sistemes actuals de gestió de conflictes. Això no serà fàcil en un món marcat pel paradigma de l'adversarietat, com hem vist, i a més condicionat per una relació clientelar. Sovint, els veïns/clientes exigeixen dels administradors que actuïn més enllà de les seves possibilitats, reclamant que se'ls hi doni la raó i, per tant, se li tregui al veí assenyalat. D'altra banda, cal anar incorporant les eines de mediació en estatuts i reglaments de règim intern per tal que siguin millor acceptades quan arribi el moment d'aplicar-les. I, finalment, però no menys important, caldrà dotar als administradors de noves eines i també replantejar el seu rol i tasques. Fer de mediador requereix una sèrie d'eines que s'han de conèixer tant en l'àmbit teòric com pràctic. Moltes d'elles són inherents a la tasca dels administradors, però caldrà adaptar-les a aquest encàrrec. Aquesta tasca es pot portar a terme amb el conjunt de la comunitat o bé entre dos o més veïns concrets. Un bon administrador de finques és aquell que aconsegueix facilitar, acompanyar, arbitrar acords en els quals àmplies majories (si no pot ser la totalitat) vegin satisfetes les seves necessitats. Els administradors ja saben que obtenir àmplies majories, i si pot ser

consensos generalitzats, genera millors condicions per l'acompliment de les decisions. Per això, en el marc de les reunions de propietaris, sovint porten a terme tasques de conciliació i facilitació. En el cas de ser un conflicte entre dues o més parts, però no amb la totalitat, caldrà fer alguna tasca individualitzada per a ajudar els participants a explorar les seves necessitats més enllà de les seves posicions, i convocar, potser una reunió conjunta en la qual abordar els malestars, explorar necessitats i poder discrepar per a construir un nou marc d'entesa. Això implica adaptar eines com l'escolta activa, el disseny d'una agenda realista, la formulació de preguntes obertes o circulars, la reformulació, el reenquadrament, el parafraseig..., però també readequar el rol perquè s'accepti per part dels implicats que s'hauran d'implicar en la resolució dels seus propis conflictes, que hauran de buscar consensos amb els seus veïns parlant-ne directament, que hauran de connectar amb les seves emocions i necessitats, que hauran de poder parlar i escoltar als seus veïns, que es necessitarà un esforç d'escolta activa i empatia..., per què, en definitiva, cadascú és responsable d'anar més enllà de la coexistència (que es troba massa a prop de l'hostilitat) i propiciar entorns de convivència on satisfer tan necessitats individuals com les comunitàries. ■



**Marta Llorente**  
Registradora de la Propiedad

Nº 135  
2t. trimestre  
2023

# La conciliación registral



**E**l ser humano es un ser social, es un ser que vive en sociedad, y ello lleva consigo, de forma inherente, la figura del conflicto. A lo largo de la historia y en cualquier situación, puede y de hecho han aparecido y aparecen a diario conflictos de muy variada índole y magnitud; en el ámbito personal, familiar, vecinal, laboral, comercial...

Para dar respuesta y solución a esas pugnas aparece el sistema judicial. El Poder Judicial es uno de los tres pilares que conforman el Estado democrático de Derecho, junto al Poder Ejecutivo y Poder Legislativo. Es el encargado de administrar justicia a través de los Jueces y Magistrados. Como dice nuestra Constitución en su artículo 117, la justicia emana del pueblo y se administra en nombre del Rey por Jueces y Magistrados integrantes del poder judicial.

No obstante, a día de hoy nos encontramos con que el sistema judicial se halla en entredicho en lo que a su eficiencia se refiere, y ello principalmente por dos motivos: uno de índole cualitativa, y otro de tipo

cuantitativo. En cuanto a este último, es notorio y conocido el desbordamiento que sufre hoy en día nuestro sistema judicial. Durante el año 2022, los juzgados y tribunales de toda España registraron un total de 6.682.587 asuntos, un 6,5 % más que en 2021. Y a ello, debemos añadir el factor tiempo (el lapso entre la interposición de la demanda y la obtención de una sentencia suele ser muy largo) y el factor económico (pues son cuantiosos los costes que conlleva cualquier litigio).

En el aspecto cualitativo, se ha puesto de manifiesto la necesidad de una cada vez mayor especialización ante la creciente complejidad de los asuntos que se plantean.

Ante esta situación, se ha abierto la puerta a la búsqueda de otros mecanismos que, con todas las garantías y conocimientos necesarios, puedan afrontar y resolver la innumerable cantidad de conflictos que se presentan en la práctica. Así, se ha dado forma a lo que hoy denominamos métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR en terminología inglesa, Alternative Dispute Resolution).

Pero, ¿a qué nos estamos refiriendo exactamente? Esta expresión engloba un conjunto de mecanismos que permiten resolver distintas controversias que se plantean en la práctica sin acudir a la vía judicial; y ello puede ser de una forma vinculante (métodos heterocompositivos, como por ejemplo el arbitraje) o bien no vinculantes (métodos autocompositivos como la mediación o la conciliación).

Como pronto se observa, la extensión de la materia es enorme y difícilmente abarcable en un artículo como el presente, por lo que nos vamos a centrar aquí en una figura que me incumbe especialmente como Registradora de la Propiedad: la conciliación registral. La conciliación registral es un método autocompositivo de resolución de conflictos que aparece regulado de forma expresa hoy en el artículo 103 bis de la Ley Hipotecaria, que dice:

*"1. Los Registradores serán competentes para conocer de los actos de conciliación sobre cualquier controversia*

*inmobiliaria, urbanística y mercantil o que verse sobre hechos o actos inscribibles en el Registro de la Propiedad, Mercantil u otro registro público que sean de su competencia, siempre que no recaiga sobre materia indisponible, con la finalidad de alcanzar un acuerdo extrajudicial. La conciliación por estas controversias puede también celebrarse, a elección de los interesados, ante Notario o Secretario judicial.*

Las cuestiones previstas en la Ley Concursal no podrán conciliarse siguiendo este trámite.

2. Celebrado el acto de conciliación, el Registrador certificará la avenencia entre los interesados o, en su caso, que se intentó sin efecto o avenencia.”

La conciliación registral se introduce por la Disposición Final Duodécima de la Ley 15/2015 de 2 de julio de Jurisdicción Voluntaria. La Ley 15/2015 ha buscado, y así lo pone de manifiesto su Preámbulo, la optimización de recursos públicos mediante la atribución de un número significativo de asuntos que tradicionalmente se incluían bajo la rúbrica de la jurisdicción voluntaria a operadores jurídicos no investidos de potestad jurisdiccional, como Secretarios judiciales, Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Estos profesionales, como protagonistas principales que son de nuestro sistema de fe pública y garantes de la seguridad jurídica que aúnan la condición de juristas y de titulares de la fe pública, reúnen abundante capacidad para actuar, con plena efectividad y sin merma de garantías, en algunos de los actos de jurisdicción voluntaria que hasta ahora se encomendaban a los Jueces.

Particularmente útil resulta la figura de la conciliación en la resolución de conflictos que surgen frecuentemente en las comunidades de propietarios.

La conciliación registral se puede definir como un método alternativo y autocompositivo de resolución de conflictos en el que el Registrador/a de la Propiedad, Mercantil o de Bienes Muebles habilitado para su tramitación orienta a las partes en conflicto para que éstas se avengan por sí mismas a un acuerdo que ponga fin a la controversia, que podrá estar judicializada o no, y ser presente o futura. Se trata de un proceso voluntario para las partes, que inician o abandonan cuando quieran, proceso en el que impera la actuación imparcial y neutral del Registrador/a, y que puede llevarse a cabo de forma presencial o telemática y para evitar un pleito o poner fin al comenzado. Además, es confidencial, nada de lo

que se diga en el procedimiento puede usarse fuera del mismo salvo requerimiento judicial ante un ilícito penal.

Como se observa, el propio precepto mencionado supra marca el campo de actuación de este instrumento: controversia inmobiliaria, urbanística o que verse sobre hechos o actos inscribibles en el Registro de la Propiedad, Mercantil u otro registro público que sean de su competencia. No puede sin embargo entrar en juego cuando se trata de materias indisponibles, así como tampoco cuando se trate de materia laboral o concursal, o cuando las partes estén incurso en un procedimiento arbitral o de mediación.

Tratándose de materia que está siendo objeto de un proceso judicial, las partes pueden acordar en el marco de dicho proceso la suspensión del mismo para intentar una conciliación (así lo ha dicho la Dirección General en varias resoluciones, como las de 31 de enero de 2018, o 27 de junio de 2019 entre otras), o bien cuando el Juez o Tribunal invite a las partes en litigio (en el marco del artículo 415 de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil) a intentar una conciliación ante el Registrador/a y aquellas acepten.

Vemos por tanto que la materia puede ser muy amplia y, como dijo la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en resolución de 31 de enero de 2018, puede referirse también a materia no inscribible.

Particularmente útil resulta la figura de la conciliación en la resolución de conflictos que surgen frecuentemente en las comunidades de propietarios. La legislación catalana, en particular el artículo 553-11.2 Ley 5/2006, de 10 de mayo, del libro quinto del Código Civil de Cataluña relativo a los derechos reales prevé la posibilidad de incluir en los estatutos de las comunidades de propietarios la resolución de los conflictos mediante el arbitraje o la mediación. Seguidamente, el artículo 553-25 del mismo texto legal prevé la adopción por mayoría simple del acuerdo para someter a mediación cualquier cuestión propia del régimen de la propiedad horizontal.

Si bien es cierto que dicha legislación no hace referencia explícita a la conciliación en los preceptos mencionados, se entiende que es igualmente un método al que se puede acudir. Y no deben confundirse: La principal diferencia radica en la cualidad del tercero neutral que dirige el proceso: en la conciliación (judicial, notarial o registral) el tercero es un funcionario público que presenta rasgos de una figura de autoridad, en tanto que en la mediación el tercero es un profesional con formación en técnicas de negociación. Ahora bien, siendo figuras distintas pueden definirse como círculos concéntricos, de forma que toda conciliación implica una mediación, pero no toda mediación constituye un acto de conciliación.

Resulta un instrumento especialmente idóneo para poner fin a los distintos conflictos que se planteen de una manera rápida, ágil y con la intervención de un profesional del Derecho con experto conocimiento (el Registrador/a) que emitirá una certificación con valor de título formal inscribible. Se proporciona, pues un mecanismo que, tanto desde el punto de vista temporal como económico, y sobre todo material tiene una eficacia indudable.

¿Quién es competente para llevar a cabo una determinada conciliación? Deberemos aquí distinguir según se trate de materia inscribible en un Registro de la Propiedad, Mercantil o Bienes Muebles, o no. En el primer caso, será competente el Registrador/a titular del Registro donde deba practicarse la eventual inscripción que pueda derivar del acuerdo de conciliación.

En caso de no ser materia inscribible, se deberá acudir al Registrador/a que presente una vinculación más estrecha con el caso, ya sea por razón del domicilio de las partes, lugar de ejecución de la prestación o cualquier otra circunstancia relevante.

Y en todo caso, es una función de inexcusable cumplimiento para los registradores, a salvo claro está las posibles causas de incompatibilidad (previstas en el artículo 102 del Reglamento Hipotecario) así como también la competencia pues rige aquí el criterio de competencia territorial (y ello por el juego del artículo 103 bis con el 1.2, 209 y 274 y siguientes de la Ley Hipotecaria).

Presentada la solicitud de conciliación, y admitida ésta, es importante recalcar que se tramitará por un solo conciliador (no cabe actuación conjunta o colegiada de varios registradores) y que no existe la unidad de acto, es decir el Registrador/a puede reunirse con las partes conjuntamente o por separado (caucus) y no es imprescindible que se reúnan a la vez para la firma de la propuesta de conciliación.

Además, todo el proceso quedará debidamente documentado como marca el artículo 103 bis de la Ley Hipotecaria. Así, se dejará constancia de la presentación de la solicitud en el Libro de Entrada y se abrirá un expediente de conciliación donde se recogerán las distintas actuaciones que se lleven a cabo, certificando de las mismas; notificaciones, sesión inicial, información a las partes, sometimiento de la cuestión a conciliación, pruebas, sesiones conjuntas, caucus...

Tramitado el procedimiento, si las partes no llegan a un acuerdo, ello no impedirá iniciar otro proceso de mediación, arbitraje... respecto de la misma materia.

En el caso de que sí haya un resultado positivo, el Registrador/a certificará la avenencia entre los

interesados y ello será firmado por todas las partes. Y esa certificación del acuerdo conciliatorio será título formal para posibilitar la inscripción en el Registro, en los términos y con los requisitos propios de la legislación hipotecaria. Observamos pues, una clara ventaja de este mecanismo respecto de otros: cuando el acuerdo fuera inscribible, se obtiene un título formal hábil para la práctica de la misma (previa su calificación) lo cual dota este proceso de un plus de agilidad en la resolución del conflicto, frente a la lentitud, rigidez y coste económico de un proceso judicial.

A pesar de lo dicho anteriormente, es importante tener en cuenta que las resoluciones que se dicten en el marco de la conciliación no tienen efecto de cosa juzgada en sentido estricto, pues no impedirán acudir posteriormente a un procedimiento judicial. Pero, la fuerza vinculante de los acuerdos recogidos en el acta de conciliación sí permite oponer la excepción de cosa juzgada, aunque solamente en el ámbito de la jurisdicción voluntaria (lo cual se desprende del artículo 19.4 de la Ley 15/2015 de 2 de julio de Jurisdicción Voluntaria ).

En definitiva, la conciliación registral se presenta al ciudadano como un instrumento rápido, ágil y flexible para la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir en el día a día, sin renunciar a las garantías legales y con la intervención de un profesional del Derecho con amplios y expertos conocimientos en las materias de su competencia que, además, certificará del resultado con la fuerza jurídica antes expuesta. ■





# MEDIACIÓ IMMOBILIÀRIA



## »»» QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ?

És una via de resolució de conflictes en la que dues o més parts, de manera voluntària, col·laboren per arribar a un acord amb l'ajuda d'una persona mediadora.

## AVANTATGES DE LA MEDIACIÓ <<<

- La mediació és un procés ràpid i flexible que s'adapta al cas en concret.
- Totes les persones mediadores del CEMCAF són expertes en temes relacionats amb locals de negoci, Propietat Horitzontal i habitatge.
- Té menys costos econòmics que un procés judicial.
- És un procés voluntari.
- Fomenta la col·laboració entre les persones en disputa, pel que és una via òptima per a tots aquells conflictes en què hi ha relacions de veïnatge i/o copropietat.

## »»» TEMES QUE ES PODEN TREBALLAR EN MEDIACIÓ

- Conflictes en comunitats de propietaris.
- Relacions arrendatícies.
- Conflictes derivats d'obres, serveis, subministraments en comunitats de propietaris.
- Vicis de la construcció, danys, etc.
- Conflictes derivats de la transmissió de la propietat; compravenda, donació, permuta, servitud.





**Alejandro Fuentes-Lojo Lastres**  
Abogado

Nº 135  
2t. trimestre  
2023

# El dictamen del experto independiente como instrumento para la resolución extrajudicial de conflictos en la nueva legislación procesal

La inminente aprobación del Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia traerá consigo un relevante paquete de medidas de fomento de las vías alternativas de solución de conflictos en aras de evitar su judicialización y tratar de aliviar la sobrecarga que padece la Administración de Justicia y hacerla más sostenible y eficiente.

## LA NOVEDOSA FIGURA DEL EXPERTO INDEPENDIENTE

Junto a los conocidos métodos autocompositivos de solución de conflictos, como la mediación y la conciliación, o heterocompositivos, como el arbitraje, ninguno de los cuales termina de consolidarse en nuestro país, se prevé una innovadora vía de solución de conflictos consistente en la creación de la figura del experto independiente, que no solo está llamado a ser un activo esencial para la sostenibilidad de nuestra Administración de Justicia, sino que dará un gran protagonismo en la solución de conflictos a otras profesiones jurídicas como la del abogado especializado en derecho inmobiliario.

La función del experto independiente consistirá en emitir un dictamen jurídico respecto de la materia objeto de controversia por encargo de las partes en conflicto, cuyas conclusiones, en caso de ser aceptadas por las partes, tendrán eficacia de cosa juzgada, impidiendo que se pueda presentar demanda judicial con igual objeto, pudiendo erigirse en título ejecutivo, mediante su elevación a escritura pública u homologación judicial para el caso de que el dictamen se haya emitido una vez iniciado ya el proceso judicial.

Si bien, a diferencia del arbitraje, este nuevo método heterocompositivo de solución de conflictos no tiene carácter vinculante, la normativa prevé alicientes

suficientes para que, en la práctica, las partes acepten someterse al criterio del tercero neutral y dar por válidas las conclusiones de su dictamen, a pesar de que no sean de su agrado.

En primer lugar, porque se exigirá en el orden civil como requisito de procedibilidad para que sea admisible la demanda judicial que las partes se hayan sometido con carácter previo a un método alternativo de conflictos – entre los que se encuentra la sumisión a la opinión del tercero independiente-.

En segundo lugar, se reforma el régimen de las costas judiciales en su art. 245 de la LEC, de tal forma que si la resolución judicial que pone término al procedimiento es sustancialmente coincidente con el contenido del dictamen jurídico emitido por el tercero neutral, la parte condenada al pago de las costas podrá solicitar la exoneración de su pago o su moderación cuando hubiera formulado propuesta a la parte contraria de someterse al criterio del experto independiente y el resultado del mismo no hubiera sido aceptado por la parte requerida.

Por último, la reforma dispone que los tribunales deberán tener en consideración la actitud de las partes respecto a la solución amistosa y el eventual abuso del servicio público de Justicia al pronunciarse sobre las costas y, asimismo, para la imposición de multas o sanciones previstas en nuestra ley procesal

Se considerará cumplido el requisito de procedibilidad de acudir previamente a un medio de solución alternativo de controversias si se acude previamente a la mediación, a la conciliación o a la opinión neutral de un experto independiente, si se formula una oferta

vinculante confidencial o si se emplea cualquier otro tipo de actividad negocial, siempre que haya existido una identidad entre el objeto de la negociación y el objeto del litigio, aun cuando las pretensiones sobre dicho objeto pudieran variar, y que permita dejar constancia de la recepción por la parte requerida de la propuesta de negociación, así como de su fecha, contenido e identidad de la parte proponente.

Evidentemente, este requisito de procedibilidad no operará respecto de los conflictos que afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

En cuanto a la condición de experto independiente, no se exige requisito profesional o académico alguno, limitándose la ley a declarar que “el dictamen podrá versar sobre cuestiones jurídicas o sobre cualquier otro aspecto técnico relacionado con la capacitación profesional del experto”, dando cabida a una gran variedad de profesionales, incluso a los que no sean juristas cuando la materia objeto de controversia no requiera conocimientos jurídicos.

#### **LA RELEVANCIA DEL EXPERTO INDEPENDIENTE EN LOS CONFLICTOS SOBRE PROPIEDAD HORIZONTAL**

Si bien hay un gran elenco de especialidades jurídicas que son susceptibles de ser sometidas a la opinión del experto independiente en nuestro Derecho Privado, es difícil prever la acogida que tendrá esta innovadora vía de solución de conflictos en la práctica en cada disciplina, pero sí que auguro un gran éxito, particularmente, en materia de propiedad horizontal.

Las relaciones de vecindad en fincas divididas en propiedad horizontal comportan una mayor conflictividad que se traduce en un sinfín de problemáticas jurídicas que se van sucediendo en el día a día del funcionamiento de las comunidades de propietarios y que si no se solucionan de forma ágil y amistosa terminan abocando a las comunidades de propietarios a los tribunales y exponiendo a sus comuneros a un sinfín de pleitos agotadores y costosos.

Era necesario regular esta modalidad amistosa de solución de conflictos para dotarla de mayor eficacia.

Es más, la propia regulación sobre propiedad horizontal incentiva, a mi juicio, la “cultura del pleito”, al obligar a todo comunero disconforme con una decisión comunitaria a interponer una demanda judicial para discutir la validez de dicha decisión, ¡aun cuando la misma sea contraria al ordenamiento jurídico! Pues, de lo contrario, dicho

defecto de nulidad podrá quedar convalidado por el paso del tiempo y por la falta de impugnación.

Al margen de la problemática habitual sobre morosidad que sufren muchas comunidades de propietarios y que no cabe duda de que debe vehicularse por los tribunales, existiendo un instrumento procesal privilegiado y eficaz que es el proceso monitorio de reclamación de deudas comunitarias del art. 21 de la LPH, existe otra problemática muy variada en materia de obras, nuevas instalaciones o servicios, actividades molestas, prohibidas y/o contrarias a la convivencia vecinal, entre otras, que debería solucionarse por vía amistosa y que, lamentablemente, terminan en los tribunales por la incapacidad de las comunidades de solucionarlas internamente.

Es ante esta variada e ingente problemática que surge a diario en las comunidades de propietarios que la figura del experto independiente puede contribuir a un funcionamiento más sostenible, tanto de las comunidades de propietarios como de la Administración de Justicia, evitando que la autoridad judicial tenga que intervenir de forma quirúrgica al haber fracasado la aplicación del derecho preventivo y evitar así daños y perjuicios mayores para la comunidad de propietarios.

Si bien son muchas las comunidades de propietarios que tradicionalmente vienen recurriendo en la práctica a esta vía alternativa de solución de conflictos, solicitando dictámenes jurídicos a abogados especializados en propiedad horizontal sobre los problemas que van aflorando en el funcionamiento orgánico ordinario con el fin de apaciguar los ánimos querulantes de algunos comuneros, era necesario regular esta modalidad amistosa de solución de conflictos para dotarla de mayor eficacia.

Aun cuando la mayoría de esta conflictividad es de poca entidad económica, entraña a menudo una enorme complejidad jurídica que reside en la permanente tensión existente entre la protección jurídica del derecho individual de propiedad privada de cada comunero y la protección jurídica del interés general de la comunidad, concurriendo un entramado de derechos y obligaciones de derechos individuales de igual clase y colectivos, que deben compaginarse y ordenarse adecuadamente y que dificultan enormemente la labor del operador jurídico.

Es justamente este componente de complejidad técnica que hace tan idóneo al jurista especializado para ejercer de tercero independiente en esta materia y permite combatir estas problemáticas abstrayéndose de las diferencias o enemistades personales que a menudo son su detonante y que no permiten afrontar el problema con la nitidez y rigor exigibles. ■



**Emma López Solé**

Consultora en resolución de conflictos y abogada.

Nº 134  
1r. trimestre  
2023

# Los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC)



Cinco años después de que se aprobase Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación que buscaba *“articular fórmulas abiertas y flexibles que contribuyan decididamente a implantar la mediación como institución complementaria de la Administración de Justicia y a incrementar su difusión y presencia en el desenvolvimiento ordinario de las relaciones jurídicas entre particulares”* según se recogía en la Exposición de Motivos. y que pretendía substituir el carácter voluntario del proceso de mediación por lo que se llamó *“obligatoriedad mitigada”* u obligación de acudir a una sesión de informativa de mediación en los casos del ámbito civil y mercantil, en el 2022 llegó al Congreso de los Diputados el Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia, cuyo Título I está dedicado a los *Medios adecuados de solución de controversias (MASC)*. Esta ley junto ley de Eficiencia Organizativa y la ley de Eficiencia Digital forma parte del plan Justicia 2030.

Recordemos que la mediación está regulada a nivel estatal por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, Ley que incorpora la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Dicha Ley fue desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, y posteriormente modificada por la Leyes 29/2015, de 30 de julio, y 7/2017, de 2 de noviembre. La Ley de Mediación.

Pues bien, este nuevo *Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia* para atajar el triple objetivo de reducir el número de conflictos que llegan a la jurisdicción, acortando los tiempos de duración de los procesos y a facilitar la resolución de problemas con la menor conflictividad posible, contempla expresamente algunos mecanismos de resolución de conflictos ya previstos en nuestro ordenamiento como pueden ser el arbitraje, la mediación, y la conciliación ante funcionario público, Letrado de la Administración de Justicia, notario o registrador, esta última introducida como expediente de jurisdicción voluntaria por la Ley 15/2015, pero también añade la conciliación privada, la oferta vinculante confidencial, la opinión neutral de un experto independiente o cualquier otra actividad negociadora no tipificada de la que pueda

dejarse constancia ya sea realizada directamente por las partes en conflicto o por medio de sus abogados; con lo que se pretende recuperar y promocionar la capacidad negociadora de las partes.

Esta ampliación de metodologías de gestión de conflictos va en la dirección de lo que se conoce como sistema *Multi-door Justice House* que existe en los Tribunales de EUA y en otras jurisdicciones del *common law* en las que el ciudadano plantea a los tribunales su problema y es la administración de justicia quien le aconseja que mecanismo o procedimiento puede ser el más adecuado para dirimirlo. En este sentido, el Proyecto de Ley no sólo amplía el abanico de mecanismos negociales que reconoce como válidos, sino que además propone la creación de 54 unidades de MASC dentro de la estructura de la Administración de Justicia, una por cada capital de provincia.

En todo caso entre las novedades a destacar en el ámbito de la resolución de conflictos, está que recurrir a uno de estos MASC pasa a ser un requisito de procedibilidad, es decir que para presentar una demanda debe acreditarse que se ha intentado llegar a un acuerdo mediante alguno de los mecanismos previstos; siendo el objetivo del Proyecto de Ley reducir la litigiosidad y el volumen de casos de los tribunales mediante la instauración de un proceso de negociación previa.

Esta ampliación de metodologías de gestión de conflictos va en la dirección de lo que se conoce como sistema *Multi-door Justice House*.

En todo caso, el ámbito aplicación de lo dispuesto en este Título es el de los asuntos civiles y mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos del artículo 3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Quedando excluidos los conflictos que afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable, las materias laboral, penal y concursal, así como los asuntos de cualquier naturaleza, con independencia del orden jurisdiccional ante el que deban ventilarse, en los que una de las partes sea una entidad perteneciente al Sector Público. A primera vista y ante los resultados positivos que están teniendo los programas piloto en el ámbito contencioso administrativo, no entendemos esta última exclusión.

La iniciativa de acudir a los MASC puede proceder de una de las partes, de ambas de común acuerdo o bien de una decisión judicial de derivación de las partes a este tipo de

medios. La solicitud para iniciar un procedimiento MASC interrumpirá la prescripción o suspenderá la caducidad de acciones desde la fecha en la que conste la recepción de dicha solicitud por la parte requerida, reiniciándose el cómputo de los plazos en el caso de que en el plazo de treinta días naturales a contar desde la fecha de recepción de la propuesta por la parte requerida, no se mantenga la primera reunión dirigida a alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito.

Respecto a como va afectar este intento de MASC a aquellos procedimientos en los que sea necesaria la adopción de medidas cautelares, el Proyecto incluye la modificación de los artículos 722, 724 y 730 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en el sentido de que aquella parte que acredite haber iniciado un intento de solución extrajudicial a través de un medio adecuado de solución de controversias podrá solicitar al tribunal medidas cautelares.

Por último, cabe destacar que el Proyecto prevé la modificación de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita añadiendo un nuevo apartado en el artículo 11 para que queden cubiertos los honorarios de los abogados que hubieren asistido a las partes, cuando acudir a los medios adecuados de solución de controversias sea presupuesto procesal para la admisión de la demanda, su intervención sea legalmente preceptiva o cuando, no siéndolo, su designación sea necesaria para garantizar la igualdad de las partes. ■



**Juan Francisco Mejías Gómez**

*Magistrado de 1ª Instancia 15 de Valencia. Vicepresidente Institucional*

Nº 130  
1r. trimestre  
2022

# Especialidades del conflicto vecinal y su gestión amistosa

**E**n primer lugar, resulta imprescindible analizar los diversos tipos de conflictos que nos podemos encontrar para, a continuación, plantear cuáles serán las mejores herramientas de solución de los mismos, una de las cuales es la mediación, no obstante habrá conflictos en los que la mediación no será un instrumento idóneo para la gestión y resolución del mismo.

El ordenamiento jurídico nos determina qué conflictos pueden ser resueltos por mediación y cuáles no, y evidentemente cualquier operador jurídico debe, ante todo, respetar los límites marcados por la ley.

Así, de la misma manera que el médico antes de dar un tratamiento a un paciente efectúa un diagnóstico de su enfermedad, también esto se produce en el mundo del Derecho. De tal forma que la elección de la vía adecuada para la solución del conflicto vendrá determinada, en gran parte, por las concretas circunstancias del conflicto en sí, por quienes sean sus protagonistas, por las circunstancias sociales en que se desenvuelva, por la duración del mismo, por la existencia o no de antecedentes conflictuales entre las partes, por la intensidad del mismo, por sus consecuencias personales, sociales y económicas, por la determinación de los verdaderos intereses de las partes, por su contenido civil o penal, por su carácter público o privado, entre otros muchos factores.

## **EL CONFLICTO COMO ALGO BUENO**

Se afirma por los expertos que aunque el conflicto no es necesariamente negativo, censurable o intolerable, nuestra sociedad, frecuentemente lo desapruueba comparándolo con situaciones de triunfo/derrota. No obstante, el conflicto puede funcionar de manera positiva, puede contribuir a establecer límites de grupo mediante el fortalecimiento de la cohesión dentro del mismo, reduce la tensión incipiente al poner los problemas de manifiesto y ayudar a determinar las normas del grupo.

El conflicto puede generar energía creativa y mejorar situaciones. Ha podido comprobarse que, a través del conflicto el ser humano es más creativo. Se aprende más de los problemas que de las victorias. De tal forma que el conflicto “es una relación” y no la ausencia de ella. La inexistencia de conflicto no supone necesariamente la paz social, sino simplemente la existencia de un conflicto latente, que todavía no se ha puesto de manifiesto. Habitualmente los conflictos desencadenan resultados destructivos y dañinos, pero esto no tiene por qué ser siempre así. Dicho de otra manera, el conflicto, en sí mismo no es destructivo, depende de cómo se maneje y como se aborde su solución. Si se maneja adecuadamente y se orienta hacia soluciones negociadas, dialogadas y pacíficas, el conflicto puede ser constructivo y asentar las bases para una adecuada relación entre los contendientes. Si se aborda bien, el conflicto puede dar lugar a resultados creativos y beneficiosos para las partes.

El conflicto suele definirse como un choque de poder entre las partes. Se diferencia entre el conflicto latente y el conflicto real. El ciclo de vida del conflicto puede dividirse en las siguientes fases:

- I.- Conflicto latente.**
- II.- Iniciación del conflicto.**
- III.- Búsqueda del equilibrio de poder.**
- IV.- Equilibrio de poder.**
- V.- Ruptura del equilibrio de poder.**

Las diferentes fases se explican por sí mismas, por la elocuencia de sus denominaciones, y nos permiten adentrarnos en las interioridades de cualquier clase de conflicto.

Lo opuesto al conflicto es “la convergencia”, puesto que solemos definir el conflicto como “el conjunto de métodos, propósitos o conductas divergentes”. Lo contrario sería la idea de convergencia, esto es el conjunto de métodos, conductas y propósitos convergentes, o al menos, compatibles entre sí.

Denomino conflictos puntuales y concretos, aquellos que son de carácter episódico, que solo se han producido en una ocasión y que no es probable que vuelvan a tener lugar, por ejemplo una discusión por el aparcamiento, o por un accidente de tráfico, aquellos conflictos en los que las partes no se conocen previamente, de tal manera que el problema tiene lugar de forma puntual y concreta, sin que sea previsible que se repita. Estos conflictos se caracterizan por la ausencia de resentimientos. Son previos, por la ausencia de antecedentes conflictuales entre las partes. El problema aparece entre las partes de forma súbita y puede tener diversas intensidades en función de la ofensa producida.

Denomino conflictos crónicos, permanentes o de tracto sucesivo, a aquellos conflictos que permanecen durante mucho tiempo y cada vez suelen ser más intensos, de tal manera que llegan a enquistarse o petrificarse y se convierten en problemas crónicos. Me parece adecuado poner como ejemplo de conflicto crónico los conflictos que se desarrollan en el ámbito vecinal.

### EL CONFLICTO VECINAL

Por su parte, el conflicto vecinal se produce en un contexto donde está presente la “convivencia” entre los protagonistas del litigio. En este caso nos encontramos ante una “convivencia vecinal”, que tiene perfiles específicos y consecuencias también peculiares, y que por basarse en un “problema convivencial”, también constituye un conflicto crónico o permanente, en ocasiones.

El conflicto vecinal puede ser “de tracto sucesivo” y, tiene su “caldo de cultivo” en la “convivencia comunitaria o vecinal”, que en este caso, goza de una particularidad y es que la “convivencia vecinal” se desarrolla en una especie de “microcosmos” que dota al mismo de una especial intensidad. Cuando tales conflictos no se controlan a tiempo aparecen fenómenos como los derivados del impago de gastos comunes, el mal uso de las instalaciones comunitarias, las molestias derivadas de ruidos y otras actividades, lo que se ha exacerbado en tiempos de pandemia, donde ha nacido la figura del vecino músico, cantante o aplaudidor.

### LA IMPORTANCIA DE PREGUNTAR

Ante un impago de gastos comunes, antes de ir a juicio, procedería preguntar al vecino que no paga porque lo hace, por cuanto ello puede deberse a razones económicas (que se haya quedado en paro) o a razones emocionales (que le trataron mal en una junta, que se lleva mal con el presidente o con el administrador o que se denegó una solicitud suya a la junta). Si se conoce la causa del impago, podrá intentarse una solución amistosa que resuelva este problema y evite futuros conflictos entre los vecinos.

A estos conflictos “de tracto sucesivo” suelo denominarlos gráficamente “conflictos iceberg”. Les llamo así

porque, en principio tales conflictos solo se dejan ver en parte, en aquella parte que está sobre el nivel del mar. Podríamos tener la impresión de que este es el conflicto. Pero ello no es así, en realidad. Lo más importante del conflicto crónico es lo que no se ve, lo que permanece oculto, la parte del iceberg que está sumergida bajo el agua. Y, precisamente, la parte más grande del iceberg es la que está sumergida y no la que está sobre el nivel del mar. Es más, la parte visible del iceberg está ahí porque la parte de bajo la sustenta y la aguanta. Por lo tanto, para resolver el conflicto, para eliminar el iceberg, habrá que atacarlo en su totalidad y no solo en una pequeña parte del mismo.

### MEDIACIÓN, ¿SÍ O NO?

En definitiva, comienzo a partir de aquí la siguiente reflexión: ¿Sería adecuado introducir la mediación como una herramienta para la solución de estos conflictos? Anticipo al lector que mi respuesta es sí, y a defender esta tesis voy a dedicar estas líneas.

Resulta fundamental entender las circunstancias de los operadores jurídicos en general y particularizando posteriormente cada grupo (Magistrados, Jueces, Fiscales, Secretarios Judiciales, hoy LAJS, Abogados, Procuradores, Notarios, Registradores, Graduados Sociales, y naturalmente, Administradores de Fincas) para entender cuáles son en este momento los instrumentos que manejan para la resolución de los conflictos y cuáles podrían ser los cambios a introducir para mejorar el sistema.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN DERECHO

En la formación de los licenciados en Derecho no se hace hincapié alguno en los sistemas autocompositivos de resolución de conflictos. Se parte del error de pensar que el licenciado en Derecho debe conocer el Derecho Positivo, en el que, por cierto, se ignora absolutamente la negociación como forma de finalizar el conflicto. En las Facultades de Derecho se aprende a ganar juicios, pero no a resolver conflictos. No se enseñan las ventajas del acuerdo, no se trabaja la transacción.

La transacción aparece en un tema de Derecho Civil y el acuerdo en vía judicial aparece en otro tema de Derecho Procesal Civil. Eso es todo. El temario que se estudia y sobre el que se examinan los estudiantes de Derecho omite cualquier referencia a las ventajas de la negociación, ignora las técnicas que deben utilizarse para conseguir acuerdos, desconoce palmariamente el conocimiento de las diversas herramientas autocompositivas (negociación, conciliación, mediación). Sí, los futuros abogados, procuradores, administradores de fincas y demás operadores jurídicos no han estudiado en la facultad nada relacionado con la negociación, no han descubierto que mediante la negociación pueden conseguirse soluciones óptimas a los litigios de los ciudadanos, no han aprendido las técnicas necesarias

para desarrollar adecuadamente un verdadero proceso de negociación, es imposible que después en su práctica profesional consideren la negociación como un sistema conveniente de resolución de conflictos. A los juristas no se les enseña a diferenciar unos conflictos de otros, para ellos todos los conflictos son iguales y su forma de solución siempre es la misma: acudir al Juzgado.

### FORMACIÓN EN NEGOCIAR

Los juristas no están formados en conflictología, no están entrenados en el diagnóstico de los diversos tipos de conflictos que pueden presentarse, no están entrenados en escoger el mejor procedimiento de solucionarlos, solo acuden al sistema judicial para ganar y que el contrario pierda. No están entrenados en la negociación, ni en la conciliación, ni mucho menos en la mediación. Por eso puedo constatar prácticamente a diario que cuando se llega a juicio y pregunto a los letrados si han llegado a algún acuerdo me suelen contestar con mucha frecuencia que no han hablado, o que si la parte contraria se allana podrían llegar a un acuerdo, expresiones que solamente se entienden desde el más absoluto desconocimiento de lo que significa realmente negociar.

Lo opuesto al conflicto es "la convergencia", esto es el conjunto de métodos, conductas y propósitos convergentes, o al menos, compatibles entre sí.

El jurista no está entrenado para negociar, ni para conciliar, ni para mediar, únicamente está entrenado para ganar juicios, para vencer en el proceso, para derrotar al adversario. Por otro lado, el letrado negociador suele ser calificado por sus colegas y por los ciudadanos, en general, como débil, y el no negociador suele ser reputado de fuerte, contundente. Es justo al revés. Se confunde la rigidez con la fortaleza y la flexibilidad negociadora con la debilidad, el letrado inflexible suele ser visto como firme y seguro y el flexible y negociador, como pusilánime e inseguro. Es justo al revés. Quien sabe puede permitirse negociar, quien no sabe no tiene más remedio que ser inflexible.

El éxito profesional del letrado se mide por los juicios que gana no por los litigios que consigue solucionar mediante el uso de la negociación, la conciliación o de la mediación.

Por su parte, los Jueces y Magistrados españoles tampoco aprenden ni en las oposiciones ni después en la Escuela Judicial las bondades de la negociación. A los Jueces se les entrena para dictar sentencias, para poner

fin a los procesos, no para solucionar problemas, que es cosa bastante diferente. No es lo mismo terminar con el proceso mediante una sentencia o un auto que resolver el conflicto que tienen las partes.

### EL PROCESO JUDICIAL ADVERSARIAL

A los Jueces tampoco se les forma ni en la oposición ni en la Escuela Judicial en el diagnóstico de los conflictos, no saben nada de conflictología, no saben clasificar conflictos y mucho menos saben escoger entre las diversas formas de resolver conflictos. Solo utilizan el proceso judicial adversarial, esto es, aquel proceso judicial donde una parte gana y otra parte pierde. Nadie les ha explicado que también es posible aplicar el "proceso no adversarial", es decir, aquel proceso en el cual el Juez favorece el acuerdo entre las partes, y que termina con una solución pactada, que se denomina transacción judicial y que termina con una resolución que homologa el acuerdo. Este proceso judicial no adversarial ya está contemplado en nuestro Ordenamiento Jurídico, en todas las jurisdicciones. Así, en el proceso civil ordinario, en la audiencia previa es posible conseguir acuerdos, incluso la Ley de Enjuiciamiento Civil, en su artículo 19.4, se permite la suspensión del procedimiento, cualquiera que sea este y cualquiera que sea la fase en que se encuentre, al objeto de intentar el acuerdo. También es posible el pacto en la ejecución de las sentencias civiles, cosa que se introdujo por la Ley 1/2000, lo cual antes era imposible.

Así pues, es posible otra lectura del proceso judicial, es posible un proceso judicial pactado, no adversarial, dentro del cual caben tanto la negociación, la conciliación y la mediación. El proceso judicial no tiene por qué ser siempre adversarial.

Este concepto de "proceso judicial no adversarial" o "proceso judicial pactado o consensuado" es un concepto jurídico que merece una breve explicación. Puede afirmarse rotundamente que la función jurisdiccional ejercida exclusivamente por Jueces y Magistrados incluye no solo la función de juzgar y resolver mediante sentencia contradictoria, esto es la que da la razón a una parte frente a la otra, sino también se refiere a la función judicial conciliadora, esto es, cuando el Juez por sí o sirviéndose de un servicio vinculado al Juzgado (oficina de mediación intrajudicial), termina el proceso homologando un acuerdo conseguido por las partes. Esto es así porque lo esencial de la función judicial no es dictar sentencias contradictorias, sino hacer tutela judicial efectiva, y esto se conseguirá, en muchas ocasiones, mucho mejor mediante los acuerdos conseguidos por mediación, conciliación o negociación.

Se piensa que la función judicial se limita a lo dispuesto en el artículo 117.3 de la Constitución, es decir juzgar y ejecutar lo juzgado. Este es un paradigma muy



asentado no solo entre los ciudadanos sino entre los juristas. No es verdad que la Constitución atribuya a los Jueces la única función de juzgar y ejecutar lo juzgado. La Norma Constitucional determina que los Jueces deben hacer tutela judicial efectiva (artículo 24 de la CE), y esto pueden hacerlo “juzgando” de manera adversarial, es decir dando la razón a alguna de las partes, o “juzgando” de forma no adversarial, es decir homologando acuerdos alcanzados por las partes. Ciertamente que el Juez no debe hacer personalmente la mediación si es él quien va a juzgar de manera adversarial en caso de no llegarse a un acuerdo, por el peligro de “contaminación”. Es evidente que, si el Juez hace la mediación y posteriormente realiza el juicio, tiene “pre-juicios”, y ello le inhabilita para poder juzgar de manera imparcial. Por otro lado, el Juez nunca deberá hacer la mediación si desconoce las técnicas y las fases propias de la mediación.

### FORMACIÓN ESPECÍFICA EN MEDIAR

Mediar es un trabajo muy técnico que exige una formación específica. No basta tener cierta simpatía o ciertas habilidades sociales de aproximación de posiciones. Esto no es suficiente y solo con estos conocimientos no se puede hacer la mediación. La mediación es un trabajo muy técnico que exige una formación especializada y sea quien sea quien lo realice (Juez, Secretario, Abogado, Psicólogo o Administrador de Fincas) debe tener una buena formación específica sobre las técnicas y las fases de la mediación, sin estas condiciones no se podrá hacer la mediación de forma adecuada

A los juristas no se les enseña a diferenciar unos conflictos de otros, para ellos todos los conflictos son iguales y su forma de solución siempre es la misma: acudir al Juzgado.

### SUMAR, EN VEZ DE RESTAR

La mediación no es patrimonio de nadie. No es patrimonio de ningún sector profesional. La mediación es patrimonio de todos o no lo es de nadie. Y esto es así por una sencilla razón, la mediación es una autovía por la que se puede circular de manera óptima y por ella pueden y deben pasar todo tipo de vehículos y no se puede excluir a ninguno. La mediación, por su propia naturaleza, consiste en sumar y no en restar. Por estas razones, puesto que la mediación lo que permite es resolver los conflictos de una manera óptima y adecuada, sin dejar secuelas y eliminando futuros conflictos, es un patrimonio social a compartir por toda la sociedad sin que nadie tenga derecho alguno a considerarla como exclusivamente suya.

Por esta razón, defiendo que la mediación puede ser perfectamente un elemento a utilizar por los tribunales, dentro del proceso (a esa mediación la llamamos “intrajudicial”) porque permite conseguir unos niveles de satisfacción de las partes que no puede conseguirse mediante el proceso judicial sin mediación, esto es, el uso de la mediación en el proceso, la incorporación de la mediación a la vida judicial, en definitiva, la mediación intrajudicial, lo que posibilita es cumplir de la mejor forma posible ese mandato constitucional que se contiene en el artículo 24.1 de nuestra Constitución, que reconoce y garantiza el derecho de los ciudadanos a obtener una adecuada tutela judicial efectiva.

En definitiva, considero que la solución a los diferentes conflictos puede llevarse a cabo por diferentes vías, todas ellas tendentes a la convivencia en paz, una de ellas es la vía judicial, que debe entenderse como una herramienta que permite garantizar la paz social y otra es la mediación, que además también puede incardinarse dentro del sistema judicial o fuera de él. Por esta razón, desde GEMME defendemos el empleo de la mediación en los conflictos vecinales, contando, como una figura esencial, con los Administradores de Fincas, por ser la figura más cercana a los vecinos en conflicto. A los juristas no se les enseña a diferenciar unos conflictos de otros, para ellos todos los conflictos son iguales y su forma de solución siempre es la misma: acudir al Juzgado. ■



**Natàlia Ferré**

*Adjunta en Sindicatura de Greuges de Barcelona/  
Barcelona Ombudsman Deputy*

Nº 1 29  
4t trimestre  
2021

# La bona administració en la gestió de conflictes



Les sindicatures de greuges són institucions que tenen com a missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, i amb aquesta finalitat poden supervisar l'activitat de l'administració de forma independent i imparcial.

En el cas de les sindicatures locals, és especialment rellevant la funció reconeguda a la Carta Europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (signada a Saint Denis l'any 2010, per més de 350 ciutats europees), en què s'estableixen una sèrie de compromisos, entre els quals hi ha la implementació **d'Ombudsman municipals** (síndics de greuges municipals), amb l'objectiu de fer l'administració municipal més eficaç i més propera a la ciutadania.

A la pràctica són moltes les situacions que afecten la ciutadania. En concret, a les comunitats de veïns i veïnes, que en la seva interacció amb l'administració

demanen la intervenció d'aquesta institució (tramitació de permisos, disciplina urbanística, accessibilitat, rehabilitacions, i fins i tot la convivència veïnal...), fet que ens permet tenir una visió àmplia de les problemàtiques més freqüents. No obstant això, més enllà de les particularitats pròpies de cada cas, destaquem un comú denominador com és l'expectativa o exigència d'una major eficàcia i eficiència de l'administració. En definitiva, d'allò que conceptualment es coneix com a bona administració.

Cal recordar que el principi de bona administració que s'exigeix a les nostres institucions es troba reconegut com un dret fonamental a la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (art.41). A més a més, la jurisprudència del Tribunal Suprem el consagra com un principi d'actuació exigible, que es concreta, entre altres, en una major racionalitat; eficiència de l'administració; manca de dilació en

la tramitació dels procediments; facilitar l'exercici legítim del dret d'audiència; una bona motivació dels actes administratius; facilitar l'accés a la informació; així com l'exercici de determinats deures com poden ser el de col·laboració interadministrativa, d'actuació proporcional, objectiva i imparcial (entre altres, STS 3 de maig de 2010; STS de 13 de febrer de 2001; STS 11 de juny de 2001; STS 30 d'abril de 2012; STS 16 de setembre de 2006)

I és en aquest punt on, des de l'experiència d'una sindicatura, la figura dels administradors de finques esdevé essencial. D'una banda, en l'assessorament a les comunitats respecte dels drets i deures en els temes que els afecten (disciplina urbanística; subvencions i ajuts d'habitatge; eficiència energètica; manteniment i deures de conservació de les finques, normativa sobre accessibilitat...) també és essencial destacar la funció preventiva, informant i orientant, per tal de preveure possibles incompliments en qüestions com per exemple són la necessitat d'efectuar un manteniment i conservació de la finca, o la correcta tramitació de permisos d'obres, evitant la incoació de procediments sancionadors, amb les repercussions econòmiques, de convivència i de gestió que aquest fet suposa.

**Els Administradors de Finques fan una funció preventiva important. Informant i orientant al veïnal, per tal de preveure possibles incompliments i conflictes de convivència.**

Per altra banda, i no menys important, tenint en compte la mateixa naturalesa de l'activitat li permet actuar en nom i representació dels interessos i necessitats de les comunitats i/o particulars davant la mateixa administració. Per tant, com a bons coneixedors del sistema (presentació de documents, seguiment de tràmits...) esdevenen actors clau en la gestió dels conflictes (administratius i/o civils) i les possibles vies de solució.

A hores d'ara no hi ha dubtes sobre la idoneïtat de la mediació com a mecanisme per resoldre conflictes d'àmbit civil (sorolls, convivència, impugnació d'acords, deutes...). Però com bé sabem la naturalesa de les controvèrsies i/o dimensió de les tensions pot ser més àmplia i estar interrelacionada amb tramitacions o exigències administratives (problemes entre veïns derivats d'obres, dificultats en consensuar l'execució de les obligacions d'adaptació per complir les normes d'accessibilitat...), sent l'alternativa jurisdiccional una via no sempre idònia.

## CARTA EUROPEA DE DRETS HUMANS

Precisament, la citada Carta Europea de Drets Humans a la ciutat estableix com a mecanismes de garantia el compromís de les ciutats a desenvolupar mecanismes de solució extrajudicial de conflictes, entre altres civils i administratius, mitjançant mecanismes de conciliació, mediació i arbitratge (art. XXV). També cal tenir present la Recomanació (2001) del Consell de Ministres de la Unió Europea sobre alternatives als litigis entre autoritats administratives i particulars, la qual, si bé no és vinculant, obre la porta al fet que els puguin plantejar l'aplicació de programes de resolució alternativa de conflictes en el marc de les relacions Administració-administrat. Concretament es refereix a actes administratius individuals, contractes, responsabilitat civil i, en general, reclamacions econòmiques.

S'estableix també en la recomanació que se segueixin determinats criteris de garantia i qualitat com són:

- Les parts han de tenir informació adequada.
- Cal respectar principis bàsics com el principi d'igualtat.
- Ha de ser transparent tot i haver-hi un cert marge de discrecionalitat.
- Assegurar l'execució de solucions mitjançant mecanismes alternatius.

## CONCLUSIÓ

Per tant, i centrant-nos en els conflictes amb l'administració, l'ús de mètodes alternatius a la resolució de conflictes (ADR), com poden ser els síndics o la mediació en el Dret Administratiu, esdevenen una nova forma d'entendre les relacions entre l'Administració i la ciutadania, basades en el respecte a les posicions d'aquests últims. Es tracta d'una perspectiva que connecta amb el principi de bona administració abans citat. ■



**Rafael Llinàs**  
*Psicólogo y Mediador*

Nº 1 29  
4t trimestre  
2021

# ¿Pero, en realidad, que hace un mediador? Historias, conceptos y herramientas para entender la aplicación de la mediación en las comunidades de vecinos

Con el paso del tiempo los Administradores de Fincas han pasado de gestionar legal y económicamente sus comunidades de vecinos a gobernarlas. En parte por un incremento de la confianza de sus administrados en su buena labor, sí, pero también tal vez por una cierta abdicación de las responsabilidades de los propietarios.

El propio Estatuto del Colegio de los Administradores de Fincas así lo reconoce en su artículo octavo. De entre las diferentes funciones recogidas en dicho artículo destaca que “en algunos casos realizan tareas de mediación entre propietarios e inquilinos, entre propietarios y administraciones públicas, y entre los mismos propietarios”. Dice, además, que “interpretan y aplican la legislación vigente intentando unificar criterios para evitar ir a juicio con el consecuente ahorro económico”.

Ante este panorama sirva este artículo para recordar y defender la figura de la mediación y, en este caso concreto, la posibilidad de acudir al CEMCAF (Centre de Mediació Immobiliària del Consell de Col·legis d'Administradors de Finques de Catalunya) como recurso prioritario que puede ofrecer soporte y ahorro de recursos a los administradores a la hora de gestionar los conflictos en sus fincas.

Vamos a imaginar una historia. En la comunidad de la finca nº7 de la calle Salsipuedes hace un tiempo que reina la discordia. El vecino del primero se ha divorciado y ahora vive con una señora de origen marroquí que aporta a la relación un hijo con vocación de DJ. Los del 2º, 3º y 5º parece que se hayan puesto de acuerdo para mejorar la natalidad del país, por lo que ante la ausencia de ascensor han tomado la posesión total de las zonas comunes del vestíbulo de la finca para acomodar sus aparatosos carritos. En el 4º, 6º, 7º y 10º viven apacibles jubilados a punto de tomar la vía

de la violencia hartos de esquivar carritos y escuchar música techno. Los del 8º y 9º disimulan y tratan de pasar desapercibidos, ya que hace un lustro que no pagan las cuotas de la comunidad, motivo por el que, entre otros, no se ha afrontado la instalación de un ascensor.

En torno a semejante situación, al Administrador de la sufrida finca se le podrían plantear algunas preguntas. La primera se refiere a la cantidad de tiempo y esfuerzo que nos llevaría gestionar un conflicto multicausal de este tipo. La segunda podría ser como se concretaría económicamente el coste de ese esfuerzo. Y la tercera y la cuarta, más personales, podrían ser: ¿Me apetece? ¿Me merece la pena?

Con el paso del tiempo los administradores de fincas han pasado de gestionar legal y económicamente sus comunidades de vecinos a gobernarlas. En parte por un incremento de la confianza de sus administrados en su buena labor, sí, pero también tal vez por una cierta abdicación de las responsabilidades de los propietarios. Pero es que además el propio Estatuto del Colegio de los Administradores de Fincas así lo reconoce en su artículo octavo. De entre las diferentes funciones recogidas en dicho artículo destaca que “en algunos casos realizan tareas de mediación entre propietarios e inquilinos, entre propietarios y administraciones públicas, y entre los mismos propietarios”. Dice, además, que “interpretan y aplican la legislación vigente intentando unificar criterios para evitar ir a juicio con el consecuente ahorro económico”.

Vamos a responder algunas preguntas. Nos interrogá-bamos acerca del coste de un conflicto complejo como el presentado al inicio del artículo. Difícil de calcular. Afortunadamente los autores Xavier Pastor y Eduard

Carrera en su estudio "La gestió del conflicte públic i la mediació comunitària a Catalunya. El cas del cost dels conflictes a les comunitats de propietaris i veïns", publicat per l'ICPS (Institut de Ciències Polítiques i Socials, adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona) han realizado una aproximación al problema estudiando el costo anual de la gestión de este tipo de conflictos. Y dan una cifra: 74.280,58 euros de costo anual por administrador destinados a la gestión de conflictos comunitarios. La pregunta que surge es ineludible: ¿vale la pena derivar gran parte de estos conflictos a los compañeros especializados en mediación del CEMCAF?

Huelga decir que para el que les habla la respuesta es un sí rotundo y, para defender este sí, con su permiso les hablaré un poco de mi profesión y trataré de responder a la pregunta que da título a este artículo.

### ¿QUÉ HACE UN MEDIADOR?

Una aproximación formal nos diría que conduce procesos de diálogo para ayudar a las partes en conflicto a encontrar soluciones no adversariales, partiendo de los principios de voluntariedad, neutralidad y confidencialidad. Pero me gustaría dar también una aproximación lo más sencilla posible, para no profanos: un mediador ayuda a las partes que así lo deseen a encontrar sus propias soluciones a sus conflictos.

El conflicto es una consecuencia inevitable de la vida en sociedad, pero el cómo gestionarlo es nuestra decisión.

Esta segunda definición nos traslada automáticamente una nueva pregunta. Muy bien, pero, ¿cómo lo hace? Pues básicamente realizando las siguientes tareas:

#### **Obtiene un compromiso firme con el proceso:**

Certifica que las partes quieren intentar una solución no adversarial y construye junto con ellas las normas que guiarán el proceso para ayudarlas a encontrar sus propias soluciones.

#### **Ayuda a construir una definición compartida del problema**

Analiza las posiciones de las partes para ayudar a determinar los intereses reales de las mismas y las necesidades profundas que los sostienen. Trabaja en la realización de un diagnóstico que tenga en cuenta las necesidades de todas las partes, para ayudar a que estas se sientan realmente incluidas en el proceso. Es decir, que no se enfoca hacia la solución (eso vendrá al final y será trabajo de las partes) sino hacia la comprensión profunda del problema.

#### **Determina los participantes y diseña el proceso**

Pacta con las partes quien participa y por qué, con el objetivo doble de que las reuniones sean viables y que los que participen tengan capacidad de toma de decisiones.

#### **Clarifica intereses y necesidades de las partes a partir del análisis de sus discursos**

Seguridad, pertenencia, reconocimiento son necesidades básicas que vemos amenazadas cuando entramos en conflicto. Será tarea del mediador ayudar a las partes a entender cuáles son las que están en juego y trabajar con las partes para que estas sean reconocidas mutuamente. El mediador utilizará el parafraseo y la reformulación para separar aquello que es fundamental de aquello que es ruido. Analizará los elementos del discurso, separando hechos, opiniones y emociones.

#### **Trabaja opciones, negocia y establece acuerdos si es posible**

Con todo ese trabajo previo realizado es momento, ahora sí, de enfocarse hacia las soluciones. Para ello ayudará a construir criterios objetivos y utilizará técnicas como separar a la persona del problema o separar el momento de crear del momento de decidir. También ayudará a las partes a decidir que poner y que no poner en un acuerdo.

### CASOS RECURRENTES EN LOS QUE LA MEDIACIÓN PUEDE SER EFICAZ

Sirvan estas notas como primera aproximación a lo que vendría a ser la construcción de un proceso de mediación. A partir de aquí nos tocaría hacernos algunas preguntas más. La primera de ellas es en que tipo de casos la mediación puede resultar útil. Existe, en mi opinión, una respuesta genérica y universal a esta pregunta. Siempre que las partes voluntariamente quieran tratar de forma no adversarial un asunto privado y no exista impedimento legal para ello. Pero para ser más concreto pongamos algunos ejemplos:

- Problemas de ruidos: obras, música, animales domésticos, uso normal de la vivienda, problemas de aislamiento acústico, fiestas, etc.
- Deudas comunitarias
- Uso de espacios comunes
- Relaciones arrendatario-arrendador y problemas con inquilinos en comunidades de mayoría de propietarios
- Nuevas problemáticas: ocupaciones y pisos turísticos

### LÍMITES A LA MEDIACIÓN: CUANDO ES MEJOR NO MEDIAR

Como defensor de la mediación como vía no adversarial preferente para la resolución de conflictos, creo que el mejor favor que se le puede hacer a la profesión para protegerla es no entrar en aquellos casos donde no es recomendable hacerlo. En los siguientes supuestos es adecuado reconsiderar la posibilidad de iniciar un

proceso de mediación. Más que ejemplos concretos, prefiero sugerir una serie de preguntas que nos pueden ayudar a decidir si en ese caso concreto es pertinente mediar.

- **Voluntariedad:** ¿Las partes quieren? ¿Qué significa que quieren? ¿Qué esperan de nosotros, del otro y de sí mismos?
- **Capacidad de las partes:** ¿Las partes pueden? ¿Has detectado algún signo de alerta? ¿Las partes tienen legitimidad, tienen capacidad de representación? ¿Existe algún trastorno o impedimento personal que permita a alguna de las partes participar?
- **Mandato:** ¿Quién nos encarga la mediación? ¿Estamos legitimados por las partes para participar, existe un encargo claro?
- **Legalidad:** ¿Existen impedimentos legales a ese proceso de mediación?
- **Capacidad de los mediadores:** ¿Tenemos los medios suficientes para abordar este tipo de caso? ¿Se dan las condiciones para que podamos trabajar de forma adecuada? ¿Qué condiciones tendrían que darse para que pudiéramos trabajar de forma adecuada?

Los Administradores de Fincas han pasado de gestionar legal y económicamente las comunidades de vecinos a mediar entre propietarios e inquilinos, entre propietarios y administraciones públicas, y entre los mismos propietarios.

#### VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN PARA LOS ADMINISTRADORES DE FINCAS

Llegados a este punto me gustaría resumir algunas de las ventajas que puede tener la mediación para los administradores de fincas.

- **Económicas:** importante ahorro de recursos. La hemos apuntado y cuantificado antes. Conflictos complejos que se enquistan, que van escalando, que se eternizan y que pueden acabar siendo unos terribles ladrones de tiempo. Trabajo arduo que, además, no suele tener un retorno económico. El ahorro de tiempo (o sea de dinero) y de recursos personales (o sea, salud) que nos puede aportar derivar estos conflictos a su vía adecuada es muy elevado.
- **Reputacionales:** al dejar espacio en primer lugar al intento no adversarial, el administrador mantiene la neutralidad con respecto a todos sus clientes. Lo malo de un conflicto entre administrados es que ambos son nuestros clientes. Excepto en temas que resulten

muy claros (los menos) tener que participar como expertos que deciden (es decir, mojarnos por uno o por otro) nos puede acarrear problemas con alguna de las partes en conflicto.

- **Previene conflictos futuros:** si todas las partes sienten que ganan algo hay menos riesgo de «revanchas».
- **Legítima la adopción de otro tipo de medidas:** intentar primero la vía del diálogo justifica que si se llega a medidas adversariales es porque no ha quedado otra opción.

#### CONFLICTO Y CONVIVENCIA

El conflicto es una consecuencia inevitable de la vida en sociedad. No podemos elegir evitarlo, puesto que es inherente a la propia convivencia, pero sí que podemos elegir como gestionarlo. Y esa es la idea que me gustaría transmitir para cerrar este artículo. Muchas veces pensamos que tenemos “la razón” pero pocas razones existen que sean universales. Cada uno tenemos nuestra propia idea de lo que es “de sentido común”, de lo que es “lo lógico” y de lo que es “normal”. Pero permítanme que les susurre un secreto al oído: lo que usted cree que es normal para todos, en realidad, no lo es. Pero es que ni siquiera lo es para uno mismo. Lo que nos parece normal o de sentido común con 20 años no es idéntico a lo que nos parece normal con 40 o con 60. Nuestras necesidades se transforman y nuestras prioridades se reorientan. Y muchas veces chocan con las de los demás y aparece el conflicto. Lo que si conservamos siempre es la capacidad de elegir como gestionarlo. Con el otro o contra el otro. En el caso de conflictos con personas con las que he de compartir durante años paredes y espacios reducidos en ascensores minúsculos parece más sensato hacerlo con que hacerlo contra. ■

*“El primer humano que insultó a su enemigo en lugar de tirarle una piedra fue el fundador de la civilización”*

**Sigmund Freud**



**Anna Fabregat i Ulldemolins**

Arquitecta  
Diplomada en arquitectura legal i forense  
Mediadora professional

Nº 128  
3r trimestre  
2021

# Viure en comunitat: quan el soroll esdevé un problema

**V**iure en comunitat, amb veïns, no és fàcil. No els triem, però l'atzar, qui sap, el destí, decideix qui seran les persones que trobarem cada dia a l'ascensor, i de qui, sovint i sense voler, en sabrem més intimitats que els seus propis amics.

Les parets, els forjats, les finestres, sovint no són barriera suficient per amagar els sorolls que acompanyen els moments més personals, els conflictes més amagats, els hàbits més insospitats, ni per aïllar-se en un món propi, on no hi entri el brogit ni la prova del pas del temps. La ciutat, la població compacta, atrauen: la seva complexitat, la companyia d'altri davant els perills, que hom no tindria enmig del camp, els serveis. I alhora, suposa el peatge de suportar el so que fa el proïsme... de la mateixa manera que ell ho ha de fer amb nosaltres. Festes públiques, privades, tradicions sorolloses, hàbits a deshora, activitats econòmiques, maquinàries d'aire, campanes, assajos, plors i converses a la fresca, es produeixen inevitablement i, de vegades, fins i tot, s'acumulen en un mateix moment per a desesperació de les orelles sensibles.

## SO I SOROLL

La diferència entre so i soroll es troba en l'explicació que li dona la ment de qui el percep. Allò que és agradable o desagradable, el que farà que qui ho senti se'n deleixi o es molesti dependrà, sobretot, de la seva pròpia experiència, moment vital, necessitats instantànies, bagatge de records, que els altres no coneixem i, possiblement, el protagonista perceptor, tampoc del tot.

I encara coneixem menys d'entrada, però acaba sent un factor determinant en la mida de la molèstia, la finor de l'oïda de cadascú. Dit d'una altra manera, la capacitat de percebre més o menys freqüències. El so es propaga en ones i, en general, en oïdes sanes, som capaços de percebre un rang estàndard de l'espectre sonor. Més amunt o més avall, no ho sentim. En canvi, alguns animals, o l'oïda dels més joves, arriben més enllà que la major part de la població. Ara bé, hi ha gent per a tot, i

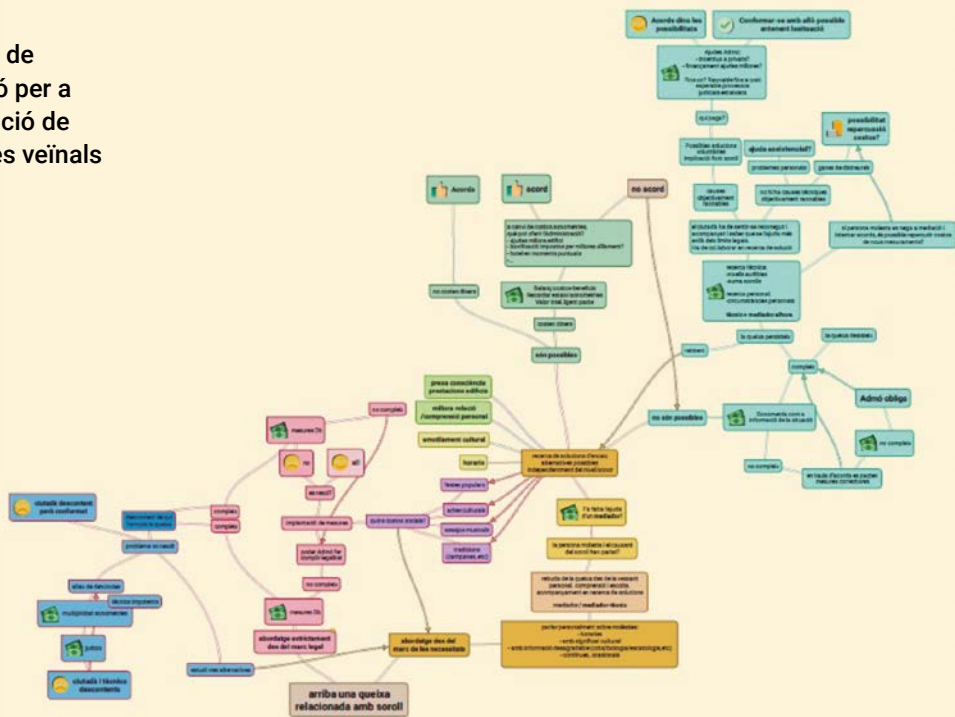
mentre que per als durs d'oïda aquest problema és menor, també hi ha qui, fins i tot de ben grans, són capaços de percebre el que la resta de gent no arribarà a sentir mai.

Les normes estan fetes per al gruix de la població, i ens podem trobar amb problemes difícils de resoldre en el marc normatiu si no decidim prescindir-ne i explorar més enllà. I és que, quan el soroll esdevé un problema, ho acaba sent per a l'afectat, els propis veïns, els Administradors de Finques i l'Administració. Començaran els conflictes amb els emissors, per a qui el so és una conseqüència d'un acte que sovint consideraran legítim i que, potser amb sort, seran capaços d'una adaptació que convingui a tots i resoldran l'assumpte de forma natural. Però potser no hi haurà una entesa ràpida o, encara més probable en un entorn on coneixem els hàbits privats però som incapaços d'una conversa franca, s'enverinarà la relació amb una trucada a la policia, una queixa a l'administrador o una denúncia a l'Ajuntament.

Vet aquí que comença el soroll d'una altra mena, el del conflicte complicat. Els administradors de finques en saben de gestió i rebuts, però no necessàriament han rebut formació sobre tècniques de resolució de conflictes, i poden ser part massa implicada. Els tècnics municipals, a qui arriben les denúncies de soroll, són arquitectes, arquitectes tècnics o enginyers, i han estat formats per saber de normes i càlculs, però se'ls acaba exigint l'habilitat de rebre i conduir l'enuig dels afectats sense cap mena de preparació, en tot cas, no més enllà de la bona disposició i propi do natural.

Quan la conseqüència és anar a prendre mesures de les emissions sonores i resulta que tot es troba dins els paràmetres permesos, l'Ajuntament es troba sense capacitat legal d'imposar correccions, o bé els costos socials que es derivarien d'aturar la font d'emissió són excessius (actes tradicionals, culturals...). Llavors, els conflictes creixen, els costos en sonometries es multipliquen, tot plegat emprèn la via jurisdiccional i acaba arribant a la taula dels jutges.

## Protocol de mediació per a la resolució de conflictes veïnals



### PLA PILOT DE MEDIACIÓ EN EL CONTENCIÓS

Afortunadament, hem pogut experimentar amb vies efectives i intel·ligents de resolució de conflictes d'aquest tipus en el Pla Pilot de Mediación en el Contenciós que, ara ja fa anys, duu a terme la Generalitat de Catalunya.

Aquest Pla Pilot va sorgir gràcies a la consciència i voluntat de servei d'alguns jutges (sobretot jutgeses), sabedors que les sentències, en molts casos, no resolien el problema real, i també a la coherència del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, que va veure que era l'Administració qui ha de ser la primera a acudir a la mediació si vol que els ciutadans optin principalment per les vies de resolució intel·ligent de conflictes.

D'aquesta manera, els arquitectes mediadors hem acabat intervenint en aquesta problemàtica i d'aquí n'ha sorgit la reflexió i estudi que segueix.

I és que quan, com a societat, mesurem el grau de descontentament de la ciutadania en un conflicte de soroll, el temps que es triga en resoldre'l, els recursos de serveis públics que s'hi han d'invertir, i els diners que s'hi esmercen, no hi ha dubte que és un assumpte on val la pena fixar-s'hi per optimitzar la despesa que s'origina i millorar la percepció d'un servei efectiu al ciutadà.

### EL MARC LEGAL I EL MARC DE LES NECESSITATS

En arribar la queixa, l'Administració, sigui la pública o la de finques, es troba que ha de prendre la decisió

d'abordar el problema estrictament des del marc legal o bé emprendre'l des del marc de les necessitats.

La temptació del primer camí és forta: fem una sonometria, si no compleix, la llei obliga a la resolució. Aquesta facilitat pretesa del blanc o negre. Una il·lusió de rapidesa que implica una despesa en proves (no són barates, s'han de fer bé), i la sort que la implantació de mesures correctores sigui possible, amb els costos econòmics que se'n derivin. No serà tan fàcil amb actes populars i tradicionals, normalment desitjats i sorollosos a parts iguals. Tampoc serà fàcil si resulta que les proves indiquen que no se superen els límits legals. En aquest cas, un períple d'impotència per als serveis tècnics, d'allaus de denúncies i proves i més proves, i diners i més diners, que poden acabar amb un ciutadà descontent però conformat, o amb males paraules, judicis, advocats, procuradors, temps, i la impossibilitat del jutge de fer màgia amb una sentència que ha de concordar, necessàriament, amb el que diu la llei. I el ciutadà, encara més enfadat, i tots plegats, amb la butxaca més buida. Les possibilitats d'un èxit que sigui una bona experiència per a tots als protagonistes són minses.

L'altre camí fa una mica de mandra a qui no té formació sobre el tema. Però per això, ara ja tenim la figura dels mediadors qui, a més, poden ser tècnics i conduir l'assumpte cap a una exploració de la circumstància que combini el treball de la percepció emocional amb les complexitats de la tècnica i la física que, naturalment, són molt més extenses que el quadre normatiu.



Agafant-lo des d'aquesta perspectiva, caldrà saber el per què de les molèsties. És l'horari? És que el soroll parla d'una cultura no ben rebuda? O transmet informació biològica desagradable? Passa sempre, o només a estones? N'han parlat l'emissor i el receptor? Si de la investigació resulta possible l'encaix de necessitats, fins i tot de forma imaginativa, tindriem el problema resolt sense haver de mesurar res. Potser si l'assaig de música es produeix quan el receptor treballa fora de casa, tot solucionat. O si el fet de conèixer els nens que ploren i juguen i criden canvia la molèstia per un somriure tendre. Tal vegada, a l'associació de veïns li surti a compte pagar un hotel a aquella persona que no pot dormir de cap manera i així poder fer la festa tranquil·lament. O unes entrades gratuïtes canvien l'experiència respecte aquells concerts.

Alguns d'aquests acords seran sense intervenció de l'economia, i poden donar lloc a una satisfacció completa tant per a l'emissor com per al receptor. Altres vegades, voldran dir gastar diners. No obstant això, caldrà tenir present les despeses estalviades en proves i litigis i tercers perjudicats. L'aplicació de tot allò que suposi gastar menys, podrà ser considerat intel·ligent. Sempre és més sensat gastar en solucions constructives que en baralles.

Alguna vegada no es trobaran raons tècniques objectives. Serà el moment d'explorar si calen ajudes assistencials o bé, simplement, és que hi ha persones que necessiten el conflicte per viure.

De vegades no serà possible resoldre amb acords, i farà falta realitzar sonometries. Quan en surtin incompliments, es poden crear taules d'acords per pactar mesures correctives d'entre totes les possibles.

A vegades, encara que es compleixi la normativa la queixa persisteix. En aquests casos, per poder utilitzar la via de l'entesa, és imprescindible l'ajuda conjunta d'un tècnic i un mediador, per explorar tant les circumstàncies personals com la realitat tècnica complexa: quines freqüències són les que se senten? Quina capacitat auditiva té la persona? Hi ha sorolls diferents, de fonts diverses que se sumen en unes freqüències concretes?

Alguna vegada no es trobaran raons tècniques objectives. Serà el moment d'explorar si calen ajudes assistencials o bé, simplement, és que hi ha persones que necessiten el conflicte per viure. En aquest cas, també convindria plantejar-se si, en el cas que una persona

es negui a intentar arribar a un acord, seria possible repercutir-li els costos de mesuraments continuats i infinits, enlloc d'assumir-los les arques comuns.

## CONCLUSIONS

Tanmateix, per a la gran part de ciutadans, saber-se reconegut i acompanyat més enllà dels límits legals és confortant. I sovint hi ha causes objectives i raonables que expliquen el fenomen. Qui sap si ones provinents de diferents fonts, totes elles dins dels límits legals, independents entre si, se sumen en moments determinats produint una freqüència que poca gent pot sentir, però que justament aquella persona que sempre és a casa, és capaç de percebre...

Si això passa, la norma no en té la solució. Tampoc una sentència. Només la investigació a fons, sense cotilles, pot apuntar solucions eficaces. Amb informació completa i efectiva, els implicats podran comprendre el fenomen. I des de la presa de consciència de la realitat, i amb l'ajuda dels mediadors tècnics, els implicats podran ponderar els avantatges i els inconvenients de les possibilitats de millora, els costos que suposarà, la necessitat de posar-hi voluntat i les possibles solucions alternatives.

Arribats a aquest punt, tindria tot el sentit pensar com podria contribuir l'àmbit públic allà on l'àmbit privat no hi arriba si, a canvi d'agafar un camí de diàleg, s'estalvien molts recursos en la resolució del conflicte i, a més, s'aconsegueix la satisfacció de la ciutadania en sentir-se ben tractada.

Els camins que s'obren quan s'aborda un problema de sorolls des de l'estudi de les necessitats i les circumstàncies, condueixen cap a possibles finals molt més satisfactoris envers les persones implicades, i amb més estalvi de recursos alhora, encara que s'hagi d'afegir la despesa de mediadors tècnics que acompanyin les parts en la recerca de la solució. També millora la situació dels tècnics municipals, administradors de finques i persones a qui normalment acaba arribant el conflicte: no han d'enfrontar-se amb una ciutadania enfadada, no han de gestionar conflictes per al quals no han estat preparats, i els permet de donar noves sortides fugint de falses dicotomies.

I és que intentar curar el soroll a base de multes i sonometries, és una via cara i amb altes probabilitats de fracàs. Més enllà de la norma, hi ha tot un món de possibilitats per explorar. I els arquitectes mediadors hi som per acompanyar-vos. ■



**Mercedes Tarrazón Rodón**

*FCI Arb, FCI Arb Mediation, IAM Distinguished Fellow*

Nº 127  
2n trimestre  
2021

# El valor del respecte. Inspirar-nos en la mediación per optimitzar les negociacions



Com és ben sabut, la mediació és un procés de gestió de conflictes que es construeix sobre la intervenció d'una tercera persona neutral i independent que ajuda a les parts a superar els mals entesos i, en la mesura en què sigui possible, a arribar a acords.

L'administració de finques en repre-sentació de la propietat no té un rol mediador perquè serveix a uns interessos i li manca per tant independència. No obstant això, precisament pel fet de negociar els interessos d'una tercera persona i no els seus directes, sí que aporta una mirada més objectiva que, sumada al coneixement professional de l'àmbit immobiliari, li atorga un rol facilitador de primera magnitud en les negociacions. És un pont de comunicació qualificat.

## LA IMPORTÀNCIA D'UNA BONA RELACIÓ

Un dels pilars essencials sobre els quals es construeix una mediació és la relació que la persona mediadora crea amb cadascuna de les parts. Per a fer-ho, empra

diverses habilitats, com ara prendre cura en valorar les contribucions, mantenir el contacte visual, prendre notes, adaptar el llenguatge segons la persona interlocutora i escoltar activament. Hi ha un aspecte de l'actitud mediadora tanmateix sense el qual tota la resta perd sentit: mostrar respecte.

Mostrar respecte comporta tractar amb consideració. Implica escoltar les persones i sentir-les, és a dir, prestar-les tota l'atenció. Per sobre de tot, implica tractar a l'altra persona amb dignitat. William Ury en el seu llibre *"The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop"* assenyalava que "els éssers humans tenen una gran quantitat de necessitats emocionals: d'amor i reconeixement, de pertinença i identitat, de propòsit i sentit de la vida. Si totes aquestes necessitats haguessin de ser subsumides en una sola paraula, podria ser respecte". De fet, mostrar respecte no és altra cosa que tractar als altres com ens agradaria que ens tractessin a nosaltres.

A conseqüència de la pandèmia de la COVID-19 s'ha generat un context d'incertesa per a moltes persones tant propietàries com llogateres, sigui d'habitatges o de locals comercials. Incertesa que prové de la dificultat de preveure l'evolució econòmica, però també -i en particular per a la propietat- d'haver hagut de fer front a successives normes que constreñien els seus drets i del desassossec que pot causar una eventual reforma legislativa de major transcendència. En contextos així molts contractes de lloguer donen lloc a sol·licituds de reconsideració i no sempre la propietat disposa de prou elements per a prendre una decisió concreta. No moure peça pot ser una opció i sovint una temptació. És aquí on la mediació pot fer de mirall on inspirar-nos.

### EL SILENCI

La comunicació pot ser un pont amb menys o més tràfic, però deixar-lo inactiu no ajuda a construir cap relació. Deixar sol·licituds sense contestar trenca el flux de la comunicació i té conseqüències més enllà.

El silenci és en si una resposta, però està lluny de construir cap pont. Com interpretarà la persona emissora del missatge el nostre silenci? Com una negativa? Si realment tenim motius per denegar el que se'ns sol·licita, argumentem-ho. Com una manera per part nostra de guanyar temps? En un context on la sortida de la crisi es preveu a llarg termini no sembla una estratègia gaire adient. Com un problema de correu, sigui postal o electrònic? Reiterarà la sol·licitud i estarem a la mateixa casella de sortida. Com una falta de respecte? D'això en podem estar ben segurs.

Mostrar respecte comporta tractar amb consideració. Implica escoltar les persones i sentir-les, és a dir, prestar-les tota l'atenció. Per sobre de tot, implica tractar a l'altra persona amb dignitat.

### EL RESPECTE

Mostrar respecte genera confiança i ens ofereix una porta d'entrada a l'altra persona. Quan se'ns tracta amb respecte les persones tendim a estar més disposades a fer concessions, de manera que les distàncies en les negociacions s'escurcen i es facilita arribar a acords.

Sobre els fonaments d'una actitud respectuosa es simplifica la tasca, d'altra banda sovint complexa, de negociar de manera professional. Amb una actitud així, resulta més senzill separar la persona del problema. Per a negociar bé convé assegurar-nos que "juguem amb la pilota" i no amb l'altra persona, per a evitar així que

la negociació es converteixi en una lluita d'ego i poder: l'objectiu és concentrar la discussió en els veritables problemes.

L'actitud de respecte ens ajuda a treballar l'empatia, intentant comprendre la posició i les emocions de l'altra persona. Entendre no significa necessàriament estar d'acord, però ser capaç de demostrar que s'ha comprès d'on parteix una persona significa demostrar-li que l'hem escoltada i aquesta és una mostra de respecte a la qual ningú és indiferent.

Ara bé, mostrar respecte no implica fiar-nos necessàriament del que se'ns està dient, sense que això impliqui desconfiar perquè sí. Significa ser nosaltres fiables. En tota negociació, alhora que s'intenta tancar un assumpte, s'està construint una relació amb les altres parts i consolidant una reputació en el mercat. Apartar-se de la veritat –que no significa explicar-ho tot– pot afectar negativament en les tres facetes.

Igual que la fiabilitat, el respecte pot no ser recíproc. No és fàcil mantenir-se en una actitud respectuosa quan no se'ns tracta de la mateixa manera. En aquest cas fer una pausa i reflexionar pot ajudar. S'evita així reaccionar impulsivament i s'obté temps per a analitzar la manera de reaccionar de manera efectiva. En qualsevol cas, convé evitar resistir l'impuls natural de respondre en el mateix to.

### LES HABILITATS DE LA MEDIACIÓ

Novament les habilitats de la mediació, que no deixa de ser una negociació facilitada per una tercera persona, ens poden ajudar. En mediació l'autoexigència de neutralitat i independència és imprescindible i això porta a la persona medidora a mantenir-se sobre el seu propi eix sense permetre que ni la situació ni les actituds li facin perdre peu. Quan es negocia els interessos d'una altra persona, emmirallar-nos en aquesta manera de fer pot enfortir-nos.

Entrenar-se a negociar en contextos difícils és una inversió per a tota persona que gestiona i representa interessos de tercers, perquè saber negociar amb eficàcia és un valor afegit en el mercat de serveis. Mostrar respecte a l'altra part per tant no respon únicament a una qüestió de valors, sinó que té també un vessant utilitarista de primera magnitud. Tal vegada no deixar comunicacions per contestar sigui un primer pas d'una llarga carrera d'èxits negociadors i d'una reputació que aporti nova clientela. ■



**Maria Munné**  
*Mediadora*

Nº 126  
1r trimestre  
2021

# Reflexions sobre la transformació de conflictes pels Administradors de Finques



**E**n temps de malaltia i pandèmia, casa nostra s'ha convertit en el nostre escenari habitual, un santuari de seguretat, on tan sols deixem entrar aquells que considerem persones bombolla. La nostra llar ha adquirit una nova perspectiva. És el nostre lloc de treball, el nostre gimnàs, el nostre lloc d'esbarjo, el nostre dia a dia, amb la presència directa dels mateixos.

Hem redescobert tots els racons, potenciant al màxim els balcons o les terrasses, reconvertit en centres estètics els nostres banys, en petits restaurants i obradors les nostres cuines, en llocs culturals les habitacions i les sales d'estar.

Coneixem més que mai els sorolls que ens envolten. Des de casa hem seguit estant connectats amb el món.

Hem treballat en remot, deixant que entrin a casa nostra, barrejant el nostre món familiar amb el laboral, coneixem els fills, gats i gossos, les parelles de moltes de les persones amb les quals hem compartit sessions en línia.

Els nous usos de la casa els hem construït en menys d'un any. Com a element d'estatus la casa ha evidenciat encara més les desigualtats d'uns envers els altres.

## **MODIFICACIÓ DEL NOSTRE ENTORN**

Aquesta permanència a casa ha comportat que els llocs de treball, oficines, despatxos, comerços, restaurants entre molts d'altres espais professionals, no estiguin generant els ingressos amb els quals van ser llogats o comprats. Molts d'ells són ara entorns desolats, alguns

no s'han pogut mantenir, d'altres s'estan resistint amb una activitat mínima esperant el dinamisme prepandèmic, mentre que uns quants, els menys, han incrementat la seva activitat.

El teletreball s'ha accelerat i això ens fa pensar que possiblement la situació laboral, per molts de nosaltres ja no tornarà a ser la mateixa. Quan s'assegui la situació, massivament s'hauran de repensar els espais laborals, les noves necessitats dels habitatges i dels entorns. La demanda canviarà en poc temps i els administradors de finques han d'estar preparats. Cases més grans, espais separats, entorns més naturals, bones connexions, aquestes seran possiblement les estances més buscades en un futur.

Però mentrestant la situació actual ha generat noves problemàtiques i intensificat les existents. Els centres de mediació han incrementat la demanda per sorolls, olors, salubritat, usos dels espais comuns, etc. Les pèrdues econòmiques han reobert les negociacions entre propietaris i llogaters, i l'administrador de finques ha hagut de fer d'intermediari en aquestes problemàtiques.

Si volem canviar alguna cosa, hem de poder mirar de manera crítica, observar la nostra actitud davant del conflicte i entendre les mateixes contradiccions, fruit de la desubicació.

En aquest article, però, no tinc intenció d'introduir-me en les metodologies mediadores en remot a les que ràpidament s'han adaptat els mediadors per encarar els conflictes veïnals, i familiars entre els seus membres que no poden deixar de compartir espai de manera continuada, ni dels canvis en les organitzacions que s'han hagut d'adaptar les indicacions sanitàries a les condicions laborals amb l'increment de malestar, per part de tots els estaments professionals i laborals implicats.

Ni de l'interessant rol mediador que han hagut d'exercir de manera continuada els Administradors de Finques entre propietaris i llogaters, per ajudar a administrar més equitativament les pèrdues econòmiques a partir de la pandèmia.

### COM LIDIAR AMB ELS NOUS CONFLICTES SOCIALS?

Voldria referir-me a la percepció dels conflictes socials, al drama que comporta no poder anar conjuntament més enllà dels conflictes immediats, a la pobresa de visió en la qual sense adonar-nos podem caure, si no utilitzem millor el repte que tenim davant.

Per transformar una situació de conflicte, ens diuen els experts en *mediació transformativa* (John Paul Lederach, Vicenç Fisas, Johan Galtung, Joseph Folger i Robert Baruch Bush) calen tres elements: primer l'anàlisi de la situació a transformar, segon la responsabilització, el protagonisme i l'empoderament dels actors fent seus els mateixos recursos i finalment el tercer la capacitat de reconeixement dels altres actors que també estan involucrats en la situació, admetent les seves diferents perspectives.

En aquesta situació que ens ha vingut a tots per sorpresa i ens ha desconcertat per la seva novetat i falta d'antecedents, si tenim en compte els tres elements assenyalats pels experts, com a necessaris per fer un canvi transformador, podríem dir resumidament que hem transformat poc i hem adaptat molt. Fet inevitable després d'un sotrac d'aquestes característiques.

Però ara, després de mesos d'aprenentatge forçós, m'atreveixo a dir que la pobra visió política dels nostres dirigents, no ha comptat prou amb un coneixement expert interdisciplinari, només ha actuat reactivament, intentant anar-se adaptant a la situació sense una anàlisi profunda, sense una utilització òptima dels recursos dels diferents col·lectius del grup social que tenen molt a oferir, i sobretot sense una visió empàtica amb els col·lectius als quals representen.

Si volem canviar alguna cosa, hem de poder mirar de manera crítica, observar la nostra actitud davant del conflicte i entendre les mateixes contradiccions, fruit de la desubicació.

L'inici de la cultura de mediació parteix del concepte de responsabilització, de saber en quina direcció hauríem de dirigir els esforços en una situació de dificultat. De fet s'ha d'admetre que parlar de responsabilització és alhora parlar d'incomoditat. Les situacions difícils generen un malestar emocional, que denominem ansietat. Davant de la sensació d'ansietat solem actuar primordialment de dues maneres; de forma persecutòria, pensant que els altres ens generen aquest malestar i que per tant tenen l'obligació de calmar-nos o depressivament, pensant que tot el que passa és culpa nostra i ens mereixem les desgràcies que ens puguin venir. Una forma i una altra de la gestió del malestar emocional provoquen l'immobilisme de l'individu o grup humà. Aquesta situació és el no empoderament que impedeix la responsabilització.

En aquest context de desapoderament estem sospitant tota l'estona, generalment no sabem a què responen les indicacions que seguim, hem entrat en una paranoia col·lectiva de desconfiança.

El nostre debat intern camina en la lògica polaritzant i dilemàtica del plantejament dominant del conflicte, o *salut o pobresa*. Evidentment no volem ni emmalaltir, ni empobrir.

Mentrestant, estem fent malabars per anar perdent sense que es noti massa, amb alguns estralls de malestar, acceptant la darrera derrota com un mal inevitable, s'han d'apujar els impostos, la llum és més cara que mai, precisament ara que tots estem a casa tot el temps.

Els que fa anys que treballem en mediació sabem que l'acceptació del sentiment de pèrdua parcial és pertinent i indispensable en els pactes en situació de conflicte, però no sense una anàlisi prèvia de la situació, no sense un acompanyament i no sense la comprensió del benefici comú.

No sembla que aquestes solucions imposades siguin fruit d'un treball d'anàlisi o diagnòstic, per exemple en el tema de l'habitatge dels tipus de propietat i de propietaris, de les tipologies de lloguers i llogaters, de les condicions econòmiques de tots aquells elements singularitzats que donin protecció a la població, en els seus diferents rols i estaments (professionals i usuaris).

El nostre debat intern camina en la lògica polaritzant i dilemàtica del plantejament dominant del conflicte, o salut o pobresa

És clar que aquesta anàlisi comporta, una mirada particular dels individus d'una societat que s'aparta d'una visió uniformitzada, pròpia d'una perspectiva poruga i curta de mires. Es pretén mitjançant la generalització de la llei, que no atenta la diferència i la singularitat de cada cas, seguir afavorint als grups dominants que sempre s'espanten davant del canvi i la innovació transformadora.

Ara l'única solució que ens donen és apujar el preu dels productes bàsics, per cobrir les necessitats fonamentals i seguir amb la desigualtat, venent la falsa creença de què uniformar és l'equitat i dient que són aspectes que ens afectem a tots per igual. Quan en realitat paguem tots el deute i segueixen sent uns pocs els que se'nprofiten. Com podem tolerar haver doblat el preu de l'energia, en aquest moment de més fred?

Quan Galtung parla de la violència, denuncia i posa l'accent en què va denominar *Pau negativa*, definint-la com aquelles situacions sense manifestació evident de violència, que no atenen als malestors profunds fruit de les desigualtats socials i que perpetuen les crisis latents, les estructures opressores i les dominacions culturals repressives. Contraposant-la a l'exercici de la *Pau positiva*, aquella que no s'espanta de les reaccions humanes, que reconeix l'agressivitat de tot ésser humà davant les inclemències de les situacions no volgudes, però que igualment denuncia el silenci i la inactivitat davant les perversions latents que violenten constantment a la

majoria de la societat. Galtung apunta que no cal ser iguals matemàticament, però és important que no hi hagi desigualtats flagrants entre les parts.

Ara tenim una oportunitat de canvi positiu, però abans de canviar ens hem d'enfadar. Cal irritar-se profundament davant de la mateixa impotència autogenerada, davant la falta de valors bàsics, de la nostra deshumanització, d'haver trencat les línies de solidaritat propera, de destruir el nostre futur.

La pandèmia seria l'*escenari improbable* del qual ens parla Lederach, aquell moment que no podíem imaginar i que pot ser un lloc de potencial transformació. I si ho mirem atentament en menys d'un any hem sabut canviar moltes de les nostres rutines a favor del conjunt de la societat, per no col·lapsar els hospitals, per cuidar a les persones estimades. S'ha demostrat que els grups insolidaris són pocs però afecten molt. En aquest temps s'han evidenciat les nostres vergonyes; el tracta que donem a les persones grans, les condicions d'habitatge dels més desfavorits i vulnerables, la manca de recursos per fer front a les dificultats, el menyspreu a la natura, i al canvi climàtic entre d'altres.

Però sobretot de l'*escenari improbable* vull remarcar la capacitat i velocitat d'aprenentatge que hem adquirit. L'evidència d'aquests elements que ens ha portat la pandèmia, tant positius com negatius, són el millor recurs que com a grup humà tenim per fer de la crisi una oportunitat. ■



**Rafa Llinàs**  
*Psicólogo y mediador*

Nº 125  
4t trimestre  
2020

# La Mediación en los tiempos del cólera

**E**n esta situación de pandemia actual, es necesario pararse a analizar bien todas las consecuencias y cambios sociales que ha traído la COVID-19.

Al hilo de la preocupante crisis sanitaria que está asolando el mundo me ha dado por pensar en lo fácil que es añorar todas aquellas pequeñas cosas a las que no somos capaces de dar importancia hasta que las perdemos. Esa normalidad que tanto nos aburre y que tanto echamos en falta cuando nos falta. Esa cotidianidad que nos nutre de seguridad.

Una frase muy de moda en los últimos tiempos ha sido "Hay que salir de la zona de confort". Pues bueno, lo que era una actividad voluntaria y aventurera se ha convertido, de repente, en un imperativo indiscutible: las zonas de confort de occidente en pleno han saltado por los aires.

Es curioso. Si se me permite la exageración, es como si de algún modo la historia humana fuese una carrera hacia la construcción de zonas de confort cada vez más estables, cómodas y seguras, hasta que ha llegado un momento, en pleno apogeo de los "estados de bienestar", en el que cansados de tanta apacible normalidad, han aparecido centenares de gurús invitándonos a abandonarlas. Tal vez estemos ante una racionalización/justificación del nuevo mundo en el que ni los trabajos, ni las parejas, ni las creencias ni absolutamente nada será fijo. No lo sé. Pero lo que si me temo es que lo de salir de la zona de confort ya no es una moda voluntaria, sino un incontestable imperativo natural.

## NUEVA ANORMALIDAD

Hemos salido de la zona de confort. Se nos ha invitado a participar de "la nueva normalidad" sin que nadie se haya atrevido a explicar exactamente que significa dicho concepto. Cuando hablamos de nueva normalidad hablamos de nuevas certidumbres. Los seres humanos llevamos peor la incertidumbre que las malas noticias. Necesitamos suelo firme, necesitamos algo sólido a lo que aferrarnos aunque sea malo. No soportamos demasiado bien la duda, lo ambiguo y lo indeterminado. Y eso es peligroso, puesto que en momentos de zozobra

como los presentes es fácil agarrarse al primer extremo que prometa la tranquila calma de nuevas certezas. Necesitamos saber que es lo que va a pasar. Y aunque eso es siempre imposible, basta que aparezca un hecho inesperado e incontrolable como esta pandemia para que esa imposibilidad se revele con toda su fuerza y deje a media humanidad fuera de juego.

En este nuevo contexto en el que nos encontramos se incrementa la importancia que damos a nuestros hogares, nuestros pisos, nuestras casas. Me viene a la mente el cuento de los tres cerditos y la fantasía de protección bajo los sólidos muros de ladrillo del tercero de ellos. Aunque resulte contradictorio, puesto que frente a un virus respiratorio lo sensato es airearse, las amenazas actuales están resignificando el valor de los techos bajo los que nos cobijamos: nuestras casas son, más que nunca, nuestros refugios, nuestros búnkeres inexpugnables, nuestra "casa" en ese sentido tan entrañable que le dan los niños cuando juegan a el pillapilla.

Y claro, en esa búsqueda de seguridad, en esa necesidad de la certeza de la protección entre las cuatro paredes de nuestras casas, tiene consecuencias: **todos acabamos pasando más tiempo en casa, lo que resulta, inexorablemente, en un incremento de la posibilidad de conflictos con nuestros vecinos.**

## INCERTIDUMBRE Y CONFLICTIVIDAD

Cuando una persona se siente amenazada la reacción instintiva es defenderse, a veces atacando primero. Y estos tiempos de incertidumbre son también tiempos de amenazas, algunas tal vez imaginadas, pero muchas de ellas terriblemente reales. Los que trabajamos con el conflicto estamos viendo un incremento tanto de algunas casuísticas como de la intensidad de algunos de los conflictos con los que tratamos habitualmente. Desde impagos de alquileres o cuotas de comunidades de vecinos a problemas por ruidos fruto del encierro de los niños en casa. Desde asuntos relacionados con la higiene hasta conflictos nuevos relacionados con el cumplimiento más o menos estricto de las normas sanitarias recomendadas para combatir la pandemia.



En este contexto los administradores de fincas se sitúan en el centro de uno de los focos de conflicto emergente. Si los conflictos en comunidades de vecinos ya dan hasta para inspirar películas y series televisivas, ahora incrementamos aún más su potencial de tensión dramática incluyendo con pandemias y encierros domiciliarios. Lo que nos faltaba.

### TRES SUGERENCIAS PARA GESTIONAR LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS

Me gustaría aprovechar este artículo para presentar tres ideas acerca de como enfocar los diferentes conflictos con los que nos vamos a encontrar en nuestro trabajo. Son ideas que tratan de presentar la mirada del conflicto que se puede ofrecer desde la mediación. Es una forma de mirar el conflicto a la que me gustaría invitar a los diferentes profesionales que lo trabajamos desde diferentes ángulos.

#### 1. Observa para comprender, no para juzgar:

ayudemos con nuestra mirada ausente de juicio a que las personas a las que nos dirigimos no tengan que defenderse, puesto que no están siendo juzgadas. Nuestra experiencia nos dice que una persona que no se siente juzgada ya no tiene la necesidad de defenderse. Una persona que no se siente juzgada tiende a renunciar a la agresividad, renuncia a la coraza, a las armas que se ha construido para afrontar una situación que la supera, que teme, que siente que debe vencer. Desde la comprensión existe una posibilidad

de encuentro. Las personas pueden llegar a acuerdos. Las posiciones a veces no son más que invenciones que usamos para defendernos.

#### 2. Intenta no identificarte con el problema que gestionas:

en muchas ocasiones el mal tono, el aspaviento o incluso el insulto no es más que una forma torpe e inmadura de manifestar emociones que no se pueden expresar de otro modo. Cuando gestionamos conflictos, es importante que no nos tomemos como algo personal determinadas expresiones o intervenciones desconsideradas. Es muy probable que gran parte de esa rabia no tenga que ver en absoluto con nosotros. Si dejamos un espacio para que se produzca un cierto desahogo, sin identificarnos ni engancharnos a esa rabia, tendremos muchas posibilidades de poder trabajar en el problema que realmente preocupa a esa persona. No nos convirtamos en pararrayos reaccionando mal y volcando también nuestras propias frustraciones.

#### 3. Mantente firme en el fondo, pero flexible en las formas:

para complementar la mirada amable y comprensiva es recomendable que nuestra actitud sea asertiva. No vamos a transformar la realidad, ni a mentir, ni a prometer cosas imposibles. Hay veces que incluso daremos malas noticias. Pero lo que sí está en nuestras manos es la capacidad de ser considerados, de ayudar a pensar soluciones diferentes, de no sentirnos ofendidos porque una persona se sienta frustrada por una mala noticia.



## LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS Y LAS RELACIONES DE VECINDAD

La mediación es un sistema de gestión de conflictos en el que las partes eligen a un tercero neutral e imparcial para que les ayude a encontrar una solución a su conflicto de forma autónoma. La participación en una mediación siempre es voluntaria para las partes. La mediación tiene, para mí, dos ventajas principales sobre otras formas de gestión de conflictos. **La primera** es que permite profundizar y matizar cualquier tema, tanto como deseen las partes, puesto que sus técnicas están especialmente enfocadas en promover la comprensión mutua de las razones del otro. Esto es fundamental, puesto que permite llegar a la raíz de los conflictos con los que opera. Un problema de impago puede deberse a una dificultad económica o a una mala relación personal. Un problema de ruidos que se interpreta como una desconsideración, puede ser debido a una mera falta de consciencia del daño que el problema causa en el otro, o incluso meramente a inevitables deficiencias constructivas.

**La segunda** tiene que ver con su capacidad para construir soluciones adaptadas a las necesidades reales de las partes. Lejos de ofrecer soluciones genéricas, en un proceso de mediación las partes trabajan para encontrar aquellos acuerdos que les sirvan concretamente a ellos, y el único límite a los mismos va a ser la legalidad. Pero mientras las partes pacten acuerdos que no lesionen derechos fundamentales de nadie ni incumplan la legalidad vigente, todo aquello que consideren beneficioso para ambos entra dentro de la posibilidad de pacto.

Se nos ha invitado a participar de "la nueva normalidad" sin que nadie se haya atrevido a explicar exactamente que significa dicho concepto.

Como mediador profesional llevo años defendiendo las bondades de esta disciplina para la gestión de conflictos en diferentes ámbitos, especialmente en el vecinal y en el familiar. En este momento de cambio profundo y de incertidumbre, creo firmemente que estas dos características señaladas resultan especialmente adecuadas a la gestión de los conflictos a los que nos estamos enfrentando y a los que nos vamos a enfrentar como resultado de la crisis sanitaria (y económica) actual.

Es por eso por lo que me gustaría invitar a todos los profesionales que leen esta revista a trabajar y

mejorar las principales habilidades que nos permitirán intervenir en un conflicto como mediadores. Entre estas cabe destacar la capacidad de escuchar sin juzgar, la capacidad de establecer límites claros en la conducción de reuniones, entrenar la mirada comprensiva hacia el conflicto y la habilidad para sintetizar y reformular discursos.

## SOMOS PERSONAS QUE TRATAMOS CON PERSONAS

Vivimos tiempos raros. Todos nos hemos sentido amenazados, todos hemos pasado miedo, todos estamos más «a flor de piel». Algunas personas se están radicalizando más en busca de seguridades perdidas, muchas otras están deprimidas, algunos caemos en la exageración o en la negación. Son reacciones normales cuando nos enfrentamos a lo nuevo, a lo desconocido, a lo incontrolable.

Pero no debemos olvidar una cosa. Aunque todo se polariza, también se incrementa, ante la angustia provocada por la crisis, **la necesidad de una buena escucha**. Estamos viendo como la gente agradece cualquier gesto de consideración, cualquier gesto humano. Por eso me gustaría terminar este artículo citando a alguien realmente sabio para que acuda en nuestra ayuda en estos tiempos de zozobra. ■

*"Sé amable con todo el mundo, pues cada persona libra algún tipo de batalla"*

**Sócrates**



**Raquel Alastruey**  
Magistrada AP Barcelona

Nº 124  
3r trimestre  
2020

# ¿Anclados en el problema o buscando soluciones?

Con la mediación no se busca una solución concreta, sino que trata de buscar un diálogo constructivo para poder encontrar una opción que satisfaga los intereses de todos. De esta manera, permite que en el futuro haya buenas relaciones. Decía Einstein que **“un problema sin solución es un problema mal planteado”**. La mediación es un proceso que nos permite plantear nuestro problema en términos resolubles; es un método al que se acude cuando se tiene un problema con otro que deseamos solucionar.

## LA MEDIACIÓN: UN DIÁLOGO RACIONAL

Cuando tenemos un problema con el vecino por ruidos, por daños, con el inquilino por el pago del alquiler o por desperfectos, con nuestro proveedor por obras o suministros, con los trabajadores o con el socio, lo que queremos es solucionarlo, y para ello lo primero es reconocer que se tiene un problema con el otro; no que el problema es del otro, sino que el problema es común con el otro.

Asumido que tenemos un problema, hemos de comprometernos a buscar soluciones. No se trata de vencer al otro, sino de ganar yo. Una de las diferencias entre acudir a un litigio o iniciar una mediación es que se litiga para que nos den la razón, pero en mediación no importa tanto vengar el pasado como construir el futuro mejor, al menos sin ese problema que nos agobia.

Uno tiene verdadero poder, se siente satisfecho, no porque gana la batalla legal, que muchas veces supone perder la oportunidad de tener una convivencia pacífica o una solución factible y eficaz, sino cuando es capaz de hablar con el otro, de escuchar al otro, y de expresarse de forma que también pueda ser escuchado; en definitiva, de establecer un diálogo racional que nos permita ir avanzando en el camino de hallar soluciones al problema común.

En mediación no se le pide al mediador una concreta solución, sino que el mediador ofrece sus habilidades y competencias para crear el entorno en que sea posible un diálogo constructivo, colaborativo, donde puedan

plantearse opciones diversas entre las que hallar la que pueda satisfacer el interés de cada uno.

Cuando las personas que tienen un conflicto o controversia con otra acuden a un Tribunal, han perdido ya la capacidad de tomar decisiones que les satisfagan, han perdido el control sobre su problema y por ello también sobre su solución, y sólo será posible la decisión del juez. El problema primero se ha reducido a términos legales y se lo han pasado al juez, quien deberá decidir con las normas legales vigentes, pero sin tener en cuenta las múltiples facetas de ese problema, lo que implica para la convivencia, para el bienestar de los que litigan, sin dar opción a consideraciones emocionales, sin promover el trato humano entre las partes, sin poder imponer plazos o condiciones o entrega de otra cosa, porque los términos de la decisión son neutros y objetivos, son los términos legales.

Un joven estudiante de música que se pasa las tardes practicando, puede llegar a resultar insufrible para los vecinos; si el vecino está aquejado de alguna enfermedad, aun peor. Como no se conocen personalmente, tampoco se atreven a comentar cuanto de dificultosa está resultando la vida en esas condiciones. Se dejan notas insultantes o en tono de recriminación en la portería o en los buzones, se enteran todos los vecinos y empiezan a tomar partido, con lo que el joven está ya predispuesto a ser reactivo, porque lo que para el vecino es ruido para él es canto celestial, porque se le está poniendo en la picota frente a todos... y un día se acaba llamando a la policía ... y otro día se pone una demanda en el Juzgado por inmisiones o se pone una denuncia penal directamente. Aquí hablaremos de inmisiones, de coacciones o de daños, y la única decisión posible para el demandante pasa por justificar que aquellas no son tolerables y prohibirlas.

En definitiva, se plantea el problema como un enfrentamiento, donde se argumenta a favor de una única solución que se está solicitando en la demanda. No hay otras posibilidades. Se pide que me den la razón y, lógicamente *“si la tengo yo, no la puedes tener tu”*.

Pero realmente no es un problema de derechos reales regulados en el Libro V del Código civil de Catalunya, es un problema de convivencia, de convivencia pacífica.

Ahora imagínense que el vecino trata de solucionar de verdad el problema e inicia una mediación con el joven músico, porque necesita explicarle cuanto de nocivos le resultan sus ensayos, a las horas en que los hace, y para tratar de ver si es posible que él no siga sufriendo por ello. Y que eso lo hace sin dañar la imagen pública del joven músico, gracias a que la mediación se desarrolla en un ambiente totalmente confidencial. Tras escucharse mutuamente, ambos se muestran interesados en solucionar el problema, -nada más lejos de la voluntad del joven músico que enemistarse con sus vecinos ni causar daños-, y desde ese momento se están apropiando del proceso de gestión de su conflicto, evitando el incierto resultado judicial, se permiten reconectar en un diálogo respetuoso, y con ello abordar todas las facetas del conflicto, desde sus aspectos económicos, relacionales, psicológicos y sociales. A diferencia del litigio estrictamente jurídico, que mayoritariamente no acoge el verdadero origen del conflicto y por eso la respuesta judicial no podrá ponerle fin, aquí se tratará de un problema de convivencia.

La mediación es un proceso que reposa sobre los principios de libertad y responsabilidad de sus protagonistas, en el que se le da fuerza a la palabra, en el que se restablece el diálogo y se garantiza la continuidad de las relaciones futuras.

### LA FIGURA DEL MEDIADOR

En todo caso, intentar una negociación colaborativa, basada en intereses, es difícil cuando vemos al otro como nuestro enemigo. La dificultad radica en que no puedo negociar con quien niega mi punto de vista. Hemos de poder establecer un diálogo racional y no sólo vindicativo, un diálogo que permita avanzar el debate negocial. Es la hora de buscar el tercero que procure el ambiente, el tiempo y el modo del diálogo constructivo: el mediador.

Su función pasa por analizar el conflicto con los protagonistas, ayudándoles a reflexionar sobre la controversia, promover que se hablen y se escuchen, identificar las cuestiones que son importantes de cara al futuro para las dos partes, gestionando la información que recibe, para restablecer el diálogo sobre aquellas cuestiones, y así ir transformando una relación de enfrentamiento en una relación colaborativa que permita acuerdos. Todo ello en un entorno confidencial.

Intentar una mediación, implicarse en ella, trabajarla para lograr un buen pacto, es la inversión más segura en buenos resultados empresariales, en satisfacción personal y en pacificación social. Desde luego que debemos garantizar que la institución judicial sea fuerte y esté bien dotada para poder dar en último término las respuestas que puedan contribuir a la paz social, pero siempre en último término, no como primer recurso. Por ello, antes de acudir

a la autoridad del Estado, hemos de considerar nuestras propias fortalezas, nuestras propias posibilidades, dentro de esos valores éticos que nos definen como seres sociales, y considerar otros métodos de solución amigables de las diferencias.

### LA IMPORTANCIA DE LLEGAR A ACUERDOS

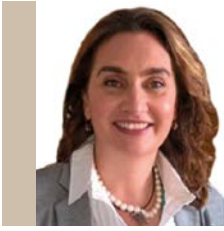
En estos momentos extraños que nos toca vivir, con una profunda crisis económica, cuyo futuro es incierto y las normas -establecidas para cuando todo era estable- en muchos casos ya no sirven, lo más conveniente es que colaboremos unos con otros para buscar soluciones a los problemas que nos surjan, porque con el enfrentamiento quizá ganemos la guerra, pero nos quedarán los desastres de la batalla.

Concretamente, toda la problemática que gira alrededor de los espacios que constituyen nuestro hogar o donde desarrollamos nuestro negocio son aptos para ser gestionados en mediación con mucha mayor celeridad, menor coste y de forma más eficaz que yendo a juicio.

Las personas no tienen un problema de propiedad horizontal o de propiedad vertical, estos son los términos legales. Las personas podemos tener problemas de convivencia, problemas de liquidez, problemas de trabajo, desconfianzas, temores, falta de comunicación eficaz, que muchas veces son causa de otros problemas: la falta de pago de las cuotas, del alquiler, la reparación de los daños, o los boicots vecinales, la imposibilidad de llegar a acuerdos en las juntas de propietarios o de vecinos, o muchos otros que van a afectar a nuestras vidas, las de nuestras familias, las de nuestros empleados, clientes o proveedores.

Llegar a acuerdos respecto de los problemas que afectan a algo tan esencial como nuestra vivienda o nuestro espacio de trabajo (los dos ámbitos de desarrollo personal más intenso de los humanos) es mucho más satisfactorio que la imposición de una decisión de autoridad. Aquellos se cumplirán porque habremos participado en su gestación y responderán exactamente a lo que queremos y con lo que nos hemos comprometido, mientras que la sentencia se resistirá por quien perdió el litigio, dará lugar a recursos y a que no se quiera cumplir y debamos acudir a nuevos procesos de ejecución forzosa. Y probablemente el conflicto se habrá extendido a otros ámbitos de relación con nuestros vecinos, de salubridad o seguridad en el edificio, de mantenimiento del negocio y de los puestos de trabajo. Y si no se llega al acuerdo, no se ha perdido nada: los derechos están preservados desde que se inicia la mediación, su duración es relativamente corta, su coste es menor del valor que le demos a la tranquilidad y al bienestar y, en último término, siempre nos queda como última opción plantear el litigio.

Ahora más que nunca cabe dar valor a las palabras de Louis Prougnon, en la Asamblea Francesa en 1789: *“Antes de entrar en el Templo de la Justicia se debe pasar por el Templo de la Concordia”*. ■



**Daniela Patricia Almirón**  
Abogada- Mediadora

Nº 123  
2n trimestre  
2020

# Mediación y temas con inmuebles. Aproximaciones sobre gestión participativa y óptima

**E**l proceso de rentar un inmueble conlleva diversas gestiones por diferentes operadores, desplegando roles propios y especiales.

La vida del contrato de alquiler/renta/locación de un inmueble también puede desenvolverse de manera disímil, dependiendo de los involucrados, las circunstancias y el contexto que rodea a ese contrato.

Una suma de factores, hacen de ello algo especial: los contratantes, el inmueble en sí mismo desde un punto de vista edilicio, el barrio en el que se encuentra, el edificio y las características de ese edificio y no otro. Las estaciones del año y cómo impactan en ese inmueble por cómo está orientado, acondicionado y preparado estructuralmente. El conjunto de vecinos que circundan, que hacen que sea ese conjunto/comunidad vecinal y no otra.

A todo ello también se agregan las obligaciones y derechos de los contratantes (pago de la renta, cuidado del inmueble, desperfectos del inmueble u ocasionados por el uso, por dar algunos ejemplos), el cumplimiento o incumplimiento, y el marco normativo que rige esa contratación.

Y finalmente influyen la personalidad de los contratantes y su propia manera de vincularse y percibir el mundo.

Lo expuesto hasta aquí, que puede ser más o menos conocido por quienes leen este texto, al momento de gestionar conflictos/crisis/problemas/malestares, consecuencia o en rededor de estos vínculos, puede devenir catastrófico.

¿Qué hacer ante estas situaciones? ¿Cómo gestionarlas positivamente y que quienes forman parte del vínculo queden satisfechos? Varias formas habrá, como consultar un abogado, remitir una intimación, convocar al administrador, o se podrá ir a mediación.

Aunque no se llega a ésta última, así como así, veremos qué y cómo puede hacerse, y las razones desde mi perspectiva de que la mediación constituye la mejor forma de gestionarlo.

## ALGUNOS ANTECEDENTES – MEDIACIÓN EN ARGENTINA

Compartiré con vosotros algunas breves ideas acerca de antecedentes, al solo efecto de un matiz de mediación en el mundo, ya que en cada rincón del planeta está en actividad.

Desenvolví la abogacía independiente, y luego al formarme como mediadora, coordiné la gestión integral de una oficina de mediación en el Poder Judicial de la provincia del Chubut, Patagonia Argentina, en la ciudad de Puerto Madryn. Localidad que se encuentra a 1.400 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde reside la Capital de la República Argentina. Desde estas vivencias las propuestas que haré más adelante.

El mapa nacional sobre mediación en Argentina, es rico y variado. De las 23 provincias que la componen, cada una legisló y organizó la mediación conforme su política judicial y su contexto socio económico cultural e institucional, a la luz de la ley nacional de mediación. Así, en el vasto mapa de 4.200 km de extensión lineal desde la Quiaca en el norte a Ushuaia, la ciudad más austral, se gestaron los procesos de mediación, bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad, colaboración, imparcialidad y neutralidad del mediador.

La mediación constituye acceso a justicia, en el caso de oficinas en el ámbito judicial, y también acceso a la justicia, como una forma de arribar a soluciones sentidas como justas por ambas partes.

Es posible acceder libremente al mapa de Acceso a Justicia de la República Argentina, que incluye Mediación en cada provincia.

<http://www.cnaj.gob.ar/cnaj/docs/mapa>

También es posible acceder a los estadísticos del Servicio Público de Mediación de la Provincia del Chubut, que resultan de fácil acceso.

<https://www.juschubut.gov.ar/index.php/organizacion/superior-tribunal-de-justicia/direccion-de-mediacion/informes-del-servicio-de-mediacion>

### MEDIACIÓN EN SITUACIONES CUYO OBJETO SON INMUEBLES ARRENDADOS

La mediación es un proceso de gestión participativa de solución de conflictos. Es dialogal, voluntario, confidencial y flexible. El profesional que conduce este proceso es un mediador/a quien está preparado con herramientas comunicacionales para ser un puente dialogal y de colaboración de construcciones por las partes. El mediador no indicará como resolver la situación, no dictará un laudo ni una sentencia, aunque sí ayudará a que salga lo mejor y más creativo de los mediados, para la solución.

Los protagonistas son los mediados, el nivel de su implicancia es directamente proporcional al nivel de comprensión mutua. Este proceso se desenvuelve en encuentros siempre conducidos por el o los mediadores, si trabajan en comediación, en "encuentros/reuniones/cesiones conjuntas" o "individuales", conducidos siempre por el mediador.

"Habla para que yo pueda conocerte." Sócrates.

¿Cuándo sabemos que tenemos un problema/situación mediable?, cuando para su solución necesito del otro. En el momento en que advierto que solo no puedo con ello, porque el otro, a quien quizás no tengo deseos de ver, con quien puedo sentirme molesto, incómodo, y hasta furioso, tiene algo que yo necesito para resolver el tema. Ese algo puede ser su escucha, su palabra, su decisión, un aporte, una disculpa, lo que sea y lo cierto es que hay una interdependencia. Ambos tienen algo que el otro necesita que se aporte para la solución.

Mientras la interdependencia subsista, el malestar subsistirá. Esto es un síntoma que me avisa que la mediación puede ser un buen primer camino para escucharse y entenderse, saber con certeza cómo percibimos el mismo problema cada uno. Sin interferencias, y aunque no me guste su percepción ni me guste la mía, aun así, la claridad, traerá una primera

calma. Luego de ello será más sencillo construir el camino de la solución que venga bien a esas personas en ese contexto y en sus zapatos.

Las situaciones derivadas de un contrato que tiene como objeto un inmueble y lo accesorios que lo rodean son muy diversas, pondré algunos casos que conozco y que trabajados en mediación han generado bienestar y tranquilidad:

- **Convivencia vecinal:** uso e higiene de los espacios comunes, ruidos molestos que provocan malestar por músicas, juegos de niños, muebles que se golpean, ruidos por obras de reparación, mascotas y limpieza.
- **Uso del inmueble:** cuidado y mantenimiento, higiene, reparación de desperfectos, rajaduras, pérdidas de agua, sistema de electricidad, humedad por caños rotos, rajaduras de paredes, cerraduras y picaportes, vidrios, funcionamiento de ventanas.
- **Pago de la renta:** en término, fuera de término y cobro de intereses, situaciones excepcionales (paro laboral repentino por despido o cierre de la empresa, situación de salud extraordinaria) compensación con reparación de desperfectos, aplazamiento en el cobro, condonación de intereses, intimación al pago, desalojo, pautas de desalojo, intimación al garante, ejecución del cobro.

Estos son algunos ejemplos de situaciones que son óptimas para abordar en mediación. Quien se acerque a una oficina de mediación, aún con las diferencias de circuitos de gestión que puedan encontrarse en el mundo, un particular transitará este camino:

1. Entrevista inicial/Premediación, informativa, de contextualización del proceso de mediación, exploración del tema y voluntad de participar en un proceso de mediación.
2. Cesión/es de mediación: conjunta y/o individual, que se desenvuelven bajo la voluntariedad, confidencialidad, buen trato y escucha activa.
3. El mediador usará las herramientas propias que provocarán: Transformación emotiva y actitudinal, acuerdo que es escrito por el mediador y con el contenido que las partes quieren darle.

Ir a mediación a intentar resolver un problema, malestar que aqueja con otro, requiere coraje. La actitud de asumir querer resolverlo, de desear la ayuda y además confiar en ese otro tercero, el mediador o mediadora.

Pueden participar de las reuniones, quienes aceptan y resultan útiles para construir una solución: contratantes, abogados, administrador, inmobiliaria intermediaria.

Cuando arriban a un acuerdo, esto implica menos tiempo de “discusión”, más economía al ahorrarse tasas administrativas/tributarias de inicio de juicios, satisfacción de todos los involucrados, solución a la medida del contexto de los participantes.

Los contratos definen tanto en la ley como en el contenido propio del contrato, derechos y obligaciones de ambas partes. Cuando se pone en crisis la existencia o continuidad del contrato, que ambas partes contratantes tengan un espacio confidencial, calmo y neutral para ambos, hace que se encuentren como seres humanos con necesidades, expectativas y emociones vitales similares.

La mediación constituye el acceso a justicia en el ámbito judicial y como forma de arribar a soluciones sentidas como justas por ambas partes.

Está comprobado que los acuerdos construidos en mediación resultan más sostenibles y sustentables en el tiempo, porque tienen la propia voz de los implicados. La voluntariedad, buen trato, escucha activa, colaboración y buena fe que llevó a la elaboración conjunta de ese acuerdo, sostiene mejor el cumplimiento.

Por tanto, ante alguna de estas situaciones, sugiero como primer modo de intentar resolver la situación, buscar un espacio de mediación, y contar en el caso con asesoramiento jurídico que contextualice y dimensiones las consecuencias de llevar a juicio el tema de que se trate.

### ABOGACÍA Y MEDIACIÓN

Las personas pueden concurrir a mediación acompañadas por sus abogados o solas luego de hacer alguna consulta jurídica en algunos casos. La participación de los abogados, esencialmente en temas de familia es sustancial y bienvenida su voz de asesoramiento jurídico, y su participación de diversas formas. Pertenezco a una generación en la que en las universidades no se enseñaba negociación y mediación, diferente a la actualidad en que cada vez más universidades incluyen la materia. La abogacía hoy tiene el reto de aggiornarse.

Las personas atravesadas por un conflicto siempre tienen la posibilidad de ir ante el juez, para que resuelva su problema, para que dirima, para que dicte sentencia, diga quién tiene razón y quien está equivocado. Siempre la ciudadanía tiene ese derecho. Aunque la primera opción que tiene, no como alternativa al juicio, sino

previamente, es la posibilidad de negociar o que lo ayuden a mediar. Un abogado que ayuda a negociar o a mediar a su cliente, experimentará una satisfacción que no brinda ningún juicio con una maravillosa sentencia que le da la razón a su cliente, y aunque le genere un ego profesional increíble.

Es más, un abogado formado en mediación no tiene obligación de ser mediador, aunque les aseguro que será un mejor abogado: escuchará mejor a su cliente, le hará mejores preguntas, generará más confianza y empatía, hará un análisis del conflicto que ayudará a su cliente y a él/ella profesionalmente que forjará una mejor negociación en el caso. Y si inevitablemente el tema es llevado a un juez/jueza, sin duda su cliente se sentirá mejor acompañado con un abogado/a que cuente con estas herramientas.

Varios factores conspiran para que profesionales de la abogacía le huyan a la mediación como el diablo de la cruz. Los abogados y abogadas válidamente deben contar con algunas garantías en el proceso de mediación: sentirse legitimados en una mediación, en el proceso y por el mediador; sentir que su rol es importante; cobrar honorarios acordes con el acompañamiento y asesoramiento realizado; conocer sobre la mediación y contar con espacios para esa información.

Considero que la colaboración de colegios de profesionales independientes, asociaciones y centros de mediación, entidades públicas como el Poder Judicial, universidades, que coadyuven a que se cuiden estas garantías, tendrá un efecto relevante.

La UE es clara y precisa en cuanto a la obligación de dar a conocer a la ciudadanía la existencia de la mediación, características y beneficios, y brindar espacios para que se lleve a cabo. En el caso de la abogacía, considero que cumplir con esta manda, va más allá de la ética y disciplina profesional: constituye responsabilidad social.

### PALABRAS FINALES

La mediación no es la panacea, no es terapia psicológica, aunque probado está que tiene efectos terapéuticos. La mediación, el diálogo con la ayuda de un tercero tiene raigambre ancestral. Volver a los orígenes, a las raíces puede ayudarnos en este mundo de vorágine en el que vivimos.

Animarse, eso animarse, porque será una experiencia restaurativa. ■



**Carles Garcia Roqueta**  
*Abogado, árbitro y mediador*

Nº 122  
1r trimestre  
2020

# La mediación, una herramienta necesaria y al alcance de los Administradores de Fincas



La figura del Administrador de Fincas surge con la publicación del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. Es en su artículo 392 y siguientes donde se desarrolla el concepto de Comunidad de Bienes, así como su administración y conservación. Con el tiempo, se han ido introduciendo modificaciones y novedades, con las cuales se sensibilizan y responsabilizan al Administrador tanto directa como indirectamente para que este canalice de forma positiva todas las disputas que se generan en las comunidades que pueda representar.

El papel del Administrador está muy ligado a las pequeñas variaciones que se introdujeron tras la Guerra Civil con la Ley de 26 de octubre de 1939, donde se acuñó por primera vez la llamada “propiedad horizontal”, aunque no fue hasta la Ley 49/1960, de 21 de julio, donde

se desarrolló la Ley de Propiedad Horizontal llegando hasta día de hoy.

Es del todo indudable que los administradores de fincas han de realizar continuos equilibrios tanto para atender, así como entender a todos los vecinos que administran y a los que dan y entregan sus servicios. Todos ellos, además, como comuneros de su comunidad, bien seguro que tienen distintos planteamientos entre sí como vecinos. Por lo que contentar y atender a toda una comunidad de vecinos es un trabajo difícil que ha de contener grandes dosis de paciencia.

Al fin y al cabo, los administradores de fincas junto con sus oficiales, han de conocer perfectamente los intereses y entresijos de las comunidades a las que están representando. Pueden atender desde propietarios que

residen en la comunidad, así como también aquellos que no residen, hasta llegar a inquilinos y como no, estando todos ellos implicados en posibles conflictos si se da el caso.

### UN MEDIADOR EN LA FIGURA DEL ADMINISTRADOR

Y, como no puede ser de otra manera, una de las funciones que le es inherente a la figura del administrador de fincas es la de MEDIADOR. Me tendréis que permitir que la expresión mediador la haya puesto en mayúsculas dada su importancia y, hasta día de hoy, falta de cierto reconocimiento por terceros.

Ello es así porque los administradores de fincas actúan desde distintas perspectivas como son las de un buen centinela, un profesional que debe saber escuchar, tranquilizar, apaciguar, conciliar y pacificar todas aquellas situaciones en las que, en posible disputa, puede encontrarse la comunidad asegurándose por ende que exista una convivencia pacífica y de buena vecindad.

Los Administradores de Fincas, junto con sus oficiales, han de conocer perfectamente los intereses y entresijos de las comunidades a las que están representando.

Así pues, el Administrador de Fincas acaba actuando como un mediador natural frente los conflictos que se encuentra de los comuneros a los que representa con la intención que puedan ser resueltos. Obviamente, nos encontraremos frente situaciones que provocarán momentos de nerviosismo e impaciencia en los que, si el Administrador no tiene buenas y concretas habilidades, no los sabrá gestionar o bien le será mucho más difícil. Sin embargo, con una formación adecuada en herramientas y técnicas referentes a la cultura de la paz o bien el pre-conflicto, se podrían alcanzar resultados muy satisfactorios y convenientes para todos.

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE COMUNEROS

No exageramos si decimos que el conflicto siempre va a existir y, una vez este se haya planteado y reconocido, el Administrador de Fincas debe asesorar a los intervinientes en la disputa valorando qué remedio puede ser el más adecuado para solventar las diferencias que los entrelazan.

Y como no, una de las mejores formas bajo mi ya dilatada experiencia y punto de vista, será planteando a los vecinos la opción de acudir a medios alternativos de

resolución de conflictos, como lo es el propio proceso de Mediación, que desde varias legislaciones como es el caso de la catalana, se está intentando incentivar para resolver los conflictos dentro de este ámbito.

Al fin y al cabo, hablamos de un método que reporta una serie de ventajas muy reseñables respecto a la vía judicial, como son tener un mayor ahorro económico, una mayor agilidad y confidencialidad delante del proceso, un mayor cumplimiento de los acuerdos al ser las partes las que deciden el acuerdo íntegramente, una ayuda para mejorar la prevención, una real y positiva mejora para preservar las relaciones vecinales, ya que busca la cooperación de las partes y un ganar-ganar en lugar de la confrontación, entre otras muchas otras circunstancias.

Todo ello ayudará a que los vecinos, por si mismos, puedan llegar a acuerdos, que serán sin duda sostenibles y pocas veces requerirán ser ejecutados con un beneficio tan destacable como es que podrán ser elevados a público dichos acuerdos adquiriendo estos un carácter ejecutivo comparable al propio efecto jurídico de una sentencia.

### DE MEDIADOR A ADMINISTRADOR DE FINCAS

Llegados aquí, si tuviera que destacar algunas de las habilidades más características de un mediador profesional que van parejas a un Administrador de Fincas reflejaría que ambos tienen las siguientes:

- Una especialización y experiencia en la resolución de conflictos, así como el dominio a la hora de generar entendimiento y acuerdos entre las partes.
- Una capacidad de escucha activa frente las partes.
- Una comunicación eficaz utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- Tanto el mediador como el Administrador de Fincas, deberán saber analizar, identificar y aislar los conflictos, usando para ello las preguntas necesarias después de haber sabido crear y generar lazos de confianza y afinidad entre las partes, con el fin de negociar y fijar diferentes objetivos o bien metas.
- Deberán incentivar y dirigir a las partes hacia el diálogo, consiguiendo que abandonen el pasado y traten de buscar las partes soluciones que sean pactadas.

Considero que son dos las características clave que deberá reunir un buen mediador y que podrían ajustarse perfectamente a la de un Administrador de Fincas. La primera es que, indiscutiblemente ha de ser un profesional imparcial, que guardará fiel respeto hacia los puntos de vista expresados por cualquier vecino o bien parte, sin que pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellos. Y la segunda es que, deberá



ser absolutamente neutral, debiendo permitir a las partes en conflicto, alcanzar por sí mismas el acuerdo necesario en cada caso.

### LO QUE DICTAMINA LA LEY

La Ley 5/2012 de 5 de marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles tiene una destacada influencia que valora la incidencia en la resolución de los conflictos surgidos en el seno de las comunidades de propietarios. Lo lleva a término a través de la voluntariedad, destacando del artículo 6 de la referida norma su apartado 3º cuando nos expresa que nadie está obligado a mantenerse dentro de un procedimiento de mediación ni a concluir estando en él un acuerdo.

La mediación es un excelente recurso que favorece la comunicación, entendimiento y acercamiento de las partes que están en disputa.

Después de esto es mucho más sencillo entender que se recomiende que se incluya un pacto expreso de sometimiento a mediación, mediante un acuerdo de modificación de los Estatutos de la finca, incluyendo en ellos una cláusula donde se establezca que los conflictos y cuestiones dimanantes de la propiedad horizontal que surjan en la comunidad se someterán con carácter preceptivo a la vía de mediación; y ello, tal como dispone el apartado 2º del artículo 6 de la Ley 5/2012, en el que se contempla la situación de que exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, debiéndose procurar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la vía judicial. Aquí vemos de nuevo una acción que depende de nosotros y que será una oportunidad para los comuneros.

### Conflictos colectivos vs. Conflictos privados

Si nos centramos en el conflicto dentro de una comunidad de vecinos o propiedad horizontal diferenciaremos dos grandes grupos de conflictos. El primero, frente aquellos que surgen entre, como mínimo, dos propietarios. Son, por ejemplo, los que surgen a consecuencia del ejercicio de cada propietario como pueden ser aquellas humedades que vienen derivadas de unas filtraciones que no afecten, obviamente, a elementos comunes de la comunidad. Esto, como no, provoca subgrupos entre vecinos, redencillas y rumorología activa entre otras cosas. Y segundo, aquellos conflictos comunitarios propiamente dichos que pueden ser de contenido económico o bien los surgidos a consecuencia de incumplimientos o interpretación de la norma. Ejemplos claros de ello

son los casos de impago de cuotas comunitarias o derramas, que conducen a tener una mala relación entre vecinos o bien a raíz del uso y mantenimiento de espacios comunes o privativos tales como instalar un taller sin permiso, tener comportamientos contrarios a la comunidad como son poner la música o bien la tv con un tono muy elevado, mascotas, malos olores, impugnación de acuerdos, hacer fiestas en terrazas, dejar patinetes y bicicletas en el vestíbulo de la comunidad, usar la piscina como lugar festivo y no de relax dejando los niños solos..., etc.

### LA MEDIACIÓN COMO SOLUCIÓN

De la lectura de este pequeño artículo observaremos que la mediación es un excelente recurso que favorece la comunicación, entendimiento y acercamiento de las partes que están o pueden estar en disputa. Ya sea frente a una escalada del posible conflicto o bien porque éste ha quedado ya cronificado. Los Administradores de Fincas son un colectivo que genera confianza delante de los vecinos que no dejan de creer en el buen hacer y profesionalidad de un profesional a quien se le entiende que dispone de conocimientos y de herramientas que acompañaran a situaciones desagradables entre vecinos.

Actualmente, estamos en un momento social donde es imprescindible que los profesionales estén preparados a recibir formaciones complementarias y continuadas en resolución alternativa de conflictos. Cualquier norma que se precie está, de una forma u otra, incorporando artículos relativos a la mediación, pues la Administración reconoce que es un servicio el cual no tiene competencia. ■

# La confidencialidad de los acuerdos de mediación a la luz de la regulación de secretos en la LEC

El principio de confidencialidad en el procedimiento de mediación, así como en los acuerdos que puedan alcanzarse, ha sido una cuestión controvertida abordada de forma reiterada por la Doctrina.

La propia Ley de Mediación, en el Preámbulo, nos recuerda que el título II enumera los principios informadores de la mediación, entre los que se encuentra la confidencialidad. Además, el artículo 9 prevé que tanto el procedimiento como la documentación que se utiliza es confidencial, y que se extiende al mediador, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes, de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento; obvia lo que ocurre si esa información ya no era confidencial cuando se aportó al proceso de mediación o en los supuestos en que las partes la hayan tratado o traten como no confidencial.

A pesar de que es discutible si se trata de un principio informador (recordemos que la Directiva 2008/52 Parlamento europeo no lo contempla dentro de las características definidoras de la mediación) o si más bien se trata de una obligación de las personas que intervienen dentro del procedimiento de mediación, cuyos efectos pueden extenderse fuera de él, la cuestión no es baladí ya que la Ley de Mediación impide que los mediadores, o las personas que participen en el procedimiento de mediación, puedan ser obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje, sobre la información y la documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto en dos supuestos tasados:

- a) cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad;
- b) cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

## TRATAMIENTO DEL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD POR LA DOCTRINA EN NUESTRO PAÍS

Mientras que algunos autores, como Pascual Ortuño, consideran que se debe conjugar transparencia y confidencialidad cuando se alcance el acuerdo, pero garantizado por el principio de confidencialidad en el caso de que no se alcance,

*«(...) cuando la mediación finalice por acuerdo, el representante de la administración tendrá que emitir un informe con las propuestas y posiciones formuladas por cada parte, así como sus recomendaciones, informes y valoraciones que se unirán al expediente administrativo, ... En otras palabras, el principio de transparencia y autotutela de los intereses públicos debe quedar expresamente de manifiesto ... Sin embargo, ..., en los casos que la mediación no prospere, ..., debe quedar garantizado el principio de confidencialidad ... En consecuencia, ni los documentos, borradores o propuestas barajadas podrán ser incorporados al expediente administrativo ni al proceso, ni el mediador podrá ser llamado como testigo».*

para la mediación administrativa, los acuerdos deben ser ratificados:

*«La principal diferencia que existe en la mediación entre los ciudadanos y la administración es que un acuerdo que se alcance deberá quedar supeditado a la emisión y publicación oficial del acto administrativo que corresponda... los acuerdos alcanzados respecto a la reforma de una planificación urbanística ... quedan sometidos en cuanto a su validez a las reglas comunes del régimen jurídico de la Administración pública».*

Otros, como Francisco Javier Pereda, han abordado el alcance del secreto profesional desde:

- a) el prisma constitucional, art. 24.2 CE *«la ley regulará los casos en que por razón de parentesco o secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos»*; pero no se determinan los parámetros de lo que está protegido por el secreto profesional;
- b) lo penal, art. 422 Código Penal de 1822 permitiría entender que los mediadores conocen secretos *«en razón de su oficio»* que no pueden revelar, del mismo modo que eclesiásticos, abogados, médicos, ...
- c) lo civil *«El secreto desvelado irregularmente está también protegido por el Derecho civil, con el Derecho al honor, la intimidad, la imagen y con la doctrina que prohíbe la "prueba ilícita"»*.

Mientras que, por otra parte, Cristian Casellas y Marta Méndez consideran, en general, que no puede pretenderse que la información que no tiene carácter confidencial lo adquiera por aportarse a una mediación, como por ejemplo, un artículo de prensa que relate un hecho o información que debe tratarse en la mediación, un informe pericial de parte previo a la mediación o la documentación que consta en los registros públicos.

Así mismo, distinguen que la documentación aportada por una parte no es confidencial para dicha parte en tanto que podría haberse aportado a un proceso judicial; mientras que para la parte no titular de la documentación, sí está limitada por la confidencialidad, porque el propietario del documento no lo aportó en un proceso judicial pero sí en la mediación.

Respecto a las partes, en determinados supuestos, no es confidencial manifestar que se han sometido a mediación y el objeto de la misma, pues en caso contrario no podrían alegar su derecho en cuanto a suspensión de la caducidad y prescripción.

Además, en los casos en los que ha habido derivación judicial, debe darse cuenta al Juzgado tanto del inicio y finalización y si esta ha terminado con o sin acuerdo. Además que puede darse el supuesto en el que el proceso judicial y la mediación corran en paralelo, habiendo informaciones comunes (pretensiones, hechos, etc) de las que no puede exigirse una confidencialidad que no responde a la realidad.

Finalmente, Antoni Vidal ejemplifica algunas situaciones de riesgo para la confidencialidad con las que se ha encontrado como mediador y se plantea la conveniencia de, por ejemplo, incorporar a los allegados a una mediación en una empresa familiar, divulgar los acuerdos de mediación a un nuevo presidente de una comunidad de propietarios o hacer firmar a las partes la confidencialidad cada vez que surjan hechos desconocidos que puedan

perjudicar a alguno de los mediados (a pesar de haberse establecido la confidencialidad en la sesión inicial).

Llegados a este punto, parece que podemos concluir que, aquello cuyo conocimiento no es fruto de la mediación o bien que estaba al alcance de la investigación de las partes dentro del proceso judicial, no puede quedar vedado a ser utilizado en un procedimiento judicial o en un arbitraje tras el proceso de mediación.

#### VOLUNTAD DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PARTES

Pero ¿qué ocurre cuándo se pretende homologar judicialmente o ejecutar un acuerdo en el que la voluntad de las partes sea que su contenido sea calificado y tratado como confidencial? Es obvio que deberá aportarse ante la autoridad judicial para solicitar su homologación o exigir su cumplimiento, por lo que a las partes les puede preocupar que, aquello que se ha tratado como secreto o confidencial, pierda dicho carácter.

No es confidencial manifestar que se han sometido a mediación y el objeto de la misma, pues en caso contrario no podrían alegar su derecho en cuanto a suspensión de la caducidad y prescripción.

Para abordar dicha cuestión, vamos a detenernos en la Directiva 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2016 relativa a la protección de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secretos comerciales) contra su obtención, utilización y revelación ilícitas, que regula la obtención, utilización y revelación lícitas de secretos comerciales, definiendo «secreto comercial». El art. 9 prevé la preservación de la confidencialidad de los secretos comerciales durante el proceso judicial, señalando la obligación de los Estados miembros de garantizar que las partes, sus abogados u otros representantes, los funcionarios judiciales, los testigos, los peritos y cualquier otra persona que intervenga en un proceso judicial relativo a la obtención, utilización o revelación ilícitas de un secreto comercial, o que tenga acceso a documentos que formen parte de dicho proceso, no estén autorizados a utilizar o revelar un secreto comercial o un supuesto secreto comercial que las autoridades judiciales competentes, en respuesta a una solicitud debidamente motivada de una parte interesada, hayan declarado confidencial y del que hayan tenido conocimiento a raíz de dicha intervención o de dicho acceso, al igual que la Ley 1/2019 de 20 de febrero de Secretos Empresariales,

fruto de aquella Directiva, que en su artículo 15 regula dicha confidencialidad.

Teniendo, además, dicha normativa reflejo procesal en la Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000, en la que se introdujo una nueva Sección 1.ª bis dentro del Capítulo V («De la prueba: disposiciones generales») del Título I («De las disposiciones comunes a los procesos declarativos») del Libro II («De los procesos declarativos»), en la que se regula —por fin— en su art. 283 bis, b) las reglas sobre cómo preservar la información de confidencialidad, así como la facultad del juez de ordenar la exhibición de las pruebas que contengan información confidencial cuando lo considere pertinente en casos de acciones por daños. Si bien dicho precepto se regula, *ab initio*, para las acciones por daños, la Secc. 15 de la Audiencia Provincial de Barcelona, en auto de fecha de 23/11/2017 ha aplicado dicha normativa en una interpretación conforme a los principios inspiradores de la nueva legislación en distinta materia mercantil.

Podemos aseverar que, ahora sí, disponemos de una regulación que debería permitir la homologación y la ejecución de acuerdos confidenciales consecuencia de un procedimiento de mediación, sin que las partes deban renunciar a la confidencialidad.

## CONCLUSIONES

*Por ende*, y siguiendo la estela de dicha línea que ha marcado la Secc. 15 de la Audiencia Provincial de Barcelona, consideramos que pueden solicitarse la homologación de los acuerdos adoptados en un procedimiento de confidencialidad así como la ejecución de dicha resolución (una vez homologado el acuerdo), con la adopción de las medidas que la propia norma prevé y que se consideren necesarias para proteger la confidencialidad, en los términos previstos en dicho precepto que enuncia, en una lista abierta:

- 1.ª Disociar pasajes sensibles en documentos o en otros soportes;
- 2.ª Realizar audiencias a puerta cerrada o restringir el acceso a las mismas;
- 3.ª Limitar las personas a las que se permite examinar las pruebas;

4.ª Encargar a peritos la elaboración de resúmenes de la información en una forma agregada no confidencial o en cualquier otra forma no confidencial;

5.ª Redactar una versión no confidencial de una resolución judicial en la que se hayan suprimido pasajes que contengan datos confidenciales;

6.ª Limitar el acceso a determinadas fuentes de prueba a los representantes y defensores legales de las partes y a peritos sujetos a obligación de confidencialidad.

Por tanto, podemos aseverar que, ahora sí, disponemos de una regulación que debería permitir la homologación y la ejecución de acuerdos confidenciales consecuencia de un procedimiento de mediación, sin que las partes deban renunciar a la confidencialidad en los aspectos que hayan acordado sean confidenciales, siempre que lo pidan expresamente a tal efecto. ■



**Rafa Llinàs**  
*Psicólogo y Mediador*

Nº 120  
3r trimestre  
2019

# ¿Aquí no hay quien viva?

La convivencia es difícilísima. Las ciudades están cada vez más habitadas y las diferencias entre las personas son cada vez mayores. Emergen nuevas necesidades y conviven personas con ritmos de vida cambiantes y cada vez más exigentes. Las comunidades de vecinos son un foco de conflictos recurrentes y los administradores de fincas son uno de los agentes que operan con el conflicto que mejor conocen estos problemas y que más expuestos están, en muchas ocasiones, a las tensiones que generan.

De la plaza al rellano: un sinvivir. Desde la mesa de la terraza del bar donde tomo el café puedo observar discretamente los movimientos de la gente en la Plaza de la Vila de mi ciudad. Bajo la señal del Ayuntamiento que prohíbe jugar a pelota veo a montones de niños y no tan niños jugar a fútbol. Los jugadores esquivan paseantes de todo tipo. Desde los motorizados en sus patinetes eléctricos, tan de moda hoy en día, hasta las personas mayores que se desplazan lentamente con ayuda de su bastón. Hay también padres y madres con sus carritos de bebés, y niños de diferentes edades correteando al dictado de su imaginación. Hay a veces adolescentes con skates que esperan a que no pasen coches para cruzar la carretera a toda prisa. Se graban entonces con sus móviles dando el salto perfecto sobre los bolardos con forma de cuadrícula que protegen la plaza en su cara sur. Las abarrotadas terrazas de los bares cubren el flanco este, el parque infantil con bancos para descansar el oeste y una fuente lúdica ejerce de límite norte de la plaza, con decenas de niños bañándose ante la mirada de reprobación de no pocos vecinos. Y en medio los partidos de fútbol, las bicis, los patinetes eléctricos, los paseantes lentos y rápidos, gente frágil, carritos de bebés, gente con prisa, niños que se persiguen, niñas que practican piruetas imposibles y una cierta sensación de que todo está en un equilibrio tan precario que parece casi un milagro que no estalle el conflicto. Un balonazo podría tumbar una cerveza, desequilibrar un anciano o impactar en un mini ciclista. Las bicis podrían chocar con los patinetes, un niño podría tocar con sus manos exploradoras una colilla encendida recién arrojada al suelo, un coche podría desviarse al esquivar a un skater demasiado arriesgado. Todo esto y cosas peores

podrían pasar. Pero no pasan. O, cuanto menos, pasan muy poco. ¿Por qué?

En una reunión con expertos en gestión de conflictos se formuló la siguiente pregunta: ¿convivir es fácil o difícil? Para mi sorpresa mucha gente dijo que era fácil. No puedo estar más en desacuerdo. La convivencia siempre es difícil porque siempre requiere un esfuerzo activo por nuestra parte: asumir que todo no puede ser, que debo poner límites a mis anhelos y necesidades puesto que en algún momento se encontrarán con los anhelos y necesidades del otro. Asumir que el conflicto (entendido como la percepción de que los intereses de las dos partes no pueden satisfacerse a la vez) aparecerá y que para gestionarlo tendremos que observar y contener emociones, negociar con gente que nos cae regular, pensar en pactos, pedir perdones y otros muchos trabajos casi hercúleos.

## LOS ADMINISTRADORES DE FINCAS TIENEN UN TRABAJO DIFÍCILÍSIMO

Pero quiero hablar ahora de otro espacio de convivencia. Un espacio de convivencia donde el conflicto es muy habitual y donde su gestión se hace particularmente difícil: las comunidades de vecinos. En una comunidad de vecinos los límites entre lo privado y lo común son a veces tan difusos como unos estatutos mal redactados o tan finos como la peor de sus paredes. En su día a día se combinan los efectos de la ley de propiedad horizontal con el sonido de según qué intimidades que uno preferiría no escuchar. La ilusión de quien estrena vivienda, reforma y proyecto vital con la desazón de quien no puede pagar las cuotas de comunidad y vive bajo la amenaza del desahucio. Se dan, a mi entender, una serie de curiosas oposiciones entre lo común y lo privado, entre lo legal y lo personal, entre lo burocrático y lo humano. Las comunidades de vecinos son, además de un invento relativamente reciente desde un punto de vista civilizatorio, un espacio francamente difícil de gestionar. Hemos empezado este artículo hablando de la convivencia y el conflicto en la plaza de una ciudad. La diferencia entre la plaza y la comunidad de vecinos es que de la plaza se puede huir. Sin embargo, cuando el conflicto se da en mi comunidad de vecinos está afec-



tando a algo muy íntimo, mi casa, mi refugio, mi hogar. Creo que es importante tener en cuenta este punto a la hora de entender cómo situaciones aparentemente poco graves, llegan a escalar hasta convertirse en cruentos conflictos entre vecinos, aparentemente irresolubles.

Y, ¿quién gestiona una comunidad de vecinos? En mi experiencia me he encontrado con dos tipos de presidente de comunidad, si se me permite la simplificación. El obligado, que anhela acabar su presidencia lo antes posible, y el vocacional, que en ocasiones se toma su papel más en serio de que lo debiera. El primero trata de cumplir en el mejor de los casos y de escaquearse lo máximo posible en el peor. El segundo actúa como un profesional sin serlo en el mejor de los casos, y en el peor nos podemos encontrar con algo parecido a lo que con tanta maestría representó el personaje de Juan Cuesta en la famosa serie que da título a este artículo. En todo caso y exageraciones a parte, reconozco que, como mediador de conflictos, siento cierto alivio cuando los representantes de una comunidad de vecinos me dicen que tienen contratado un administrador de fincas. Porque implica como mínimo dos cosas: por un lado, que los vecinos reconocen sus propias limitaciones, por lo que buscan un profesional que se ocupe de determinados asuntos, y por otro que nadie pretende obtener más protagonismo de la cuenta gracias a un cargo.

Y el problema creo que radica en el propio nombre. ¿De verdad administran fincas, espacios inertes y volúmenes entre paredes? Una finca, un piso, una casa, cuando tiene personas dentro se convierte en un hogar y en un refugio. Unas humedades serían un problema físico si no viviese nadie en la finca, pero pasan a ser un problema existencial cuando afectan a la habitación de tus hijos. El límite de ruido permitido lo puede establecer una

ordenanza y medir un sonómetro, pero cuando siento que en mi casa escucho cosas que no quiero escuchar, cuando se pelean los vecinos del quinto, me siento invadido de una forma especialmente cruenta. Cuando un vecino inicia una reforma se mezclan su ilusión con el hartazgo del resto a quienes se les priva de la paz de muchas siestas, taladros mediante. Cuando afrontamos la remodelación de la fachada o de las terrazas privativas de los áticos entran en juego desde penurias económicas, hasta envidias, incomprensiones de la ley de propiedad horizontal o historias de afrentas pasadas entre vecinos que pueden llegar a lo intergeneracional.

Cuando un administrador acude a una reunión de vecinos no se habla sobre lindes, obras o ascensores. Se habla sobre percepciones, ilusiones, rencores o miedos. No se habla sobre la finca como edificio, se habla de la finca como ecosistema en el que conviven personas distintas, con intereses, miedos, necesidades e ilusiones diferentes. La finca es el contexto físico en el que convive un ecosistema de proyectos vitales distintos que tienen que llegar a acuerdos mínimos para poder vivir lo mejor posible. Y creo que es precisamente desde ese enfoque desde el que podemos comprender la conflictividad que en ocasiones se deriva de las reuniones de vecinos y de la vida en comunidad.

### **¿ADMINISTRADOR DE ECOSISTEMAS HUMANOS?**

Sirva pues este artículo para invitar a pensar sobre este punto de vista. El administrador de fincas, lo quiera o no, trabaja con la subjetividad, es decir, con personas. Es un experto en elementos objetivos, en leyes y en mayorías, en gestión de elementos más prosaicos, pero este trabajo lo hace en contacto con personas, con sujetos, con individuos que padecen y se ilusionan, que

se enfadan y que agradecen, para muchos de los cuales esa vivienda de la que se está hablando es su mayor inversión, además de su hogar. El administrador de fincas no puede elegir no trabajar con sujetos. Participa y dirige reuniones, atiende quejas, escucha problemas y en no pocas ocasiones consuela y tranquiliza a los vecinos. He trabajado con muchos administradores de fincas y siempre he encontrado profesionalidad en su proceder. Pero es cierto que en algunos he encontrado algo más. Una sensibilidad diferente, una escucha más afinada que les ha permitido resolver más rápido y de mejor manera muchos de los conflictos que se han dado en las comunidades que gestionan. Esa sensibilidad y esa escucha tenían muchos de los elementos que manejamos los mediadores en nuestro trabajo:

Una gran capacidad para separar a las personas del problema: la clave es ser suaves en el trato con las personas y duros con el problema concreto que se plantea.

Un buen dominio de la asertividad, es decir, de la habilidad de saber cual es mi punto de vista y poder exponerlo con firmeza de manera que sea respetuoso con los demás.

Las comunidades de vecinos son, además de un invento relativamente reciente desde un punto de vista civilizatorio, un espacio francamente difícil de gestionar.

La capacidad de escuchar y poder discernir cuál es la necesidad básica que el vecino siente amenazada y que está en la raíz de su actitud de queja o incluso de su actitud combativa.

La habilidad de reformular los problemas de diferentes vecinos de forma operativa, incluyendo definiciones del problema en la que todos se sintiesen escuchados.

La pericia para ayudar a sus clientes a moderar sus expectativas no realistas, que están muchas veces en la base de muchos conflictos.

La pregunta sería si estas habilidades son innatas en las personas que las ejercen o se pueden aprender. En mi opinión son habilidades fáciles de trabajar si cambiamos la forma de mirar los conflictos y adoptamos en nuestro trato con los demás un determinado tipo de escucha y entrenamos nuestra capacidad de comunicarnos. Me gusta hablar de poner límites claros (qué se puede y qué no se puede hacer, desde el respeto al otro y a uno mismo) y mirar de forma amable (esto es, para comprender y no para juzgar).

## CONCLUSIÓN

Como decíamos al principio del artículo, la convivencia es difícilísima. Las ciudades están cada vez más habitadas y las diferencias entre las personas son cada vez mayores. Emergen nuevas necesidades y conviven personas con ritmos de vida cambiantes y cada vez más exigentes. Las comunidades de vecinos son un foco de conflictos recurrentes y los administradores de fincas son uno de los agentes que operan con el conflicto que mejor conocen estos problemas y que más expuestos están en muchas ocasiones a las tensiones que generan. Partiendo de la base de que los problemas humanos forman y formarán cada día más parte de su trabajo cotidiano, cabe preguntarse qué necesidades formativas y de apoyo necesitan estos profesionales para seguir mejorando en su trabajo y seguir siendo unos eficaces agentes de convivencia en la primera línea de batalla. ■



**Emma López Solé**

*Consultora en resolución de conflictos y abogada.  
Investigadora de la Cátedra UNESCO de vivienda de la URV*

Nº 119  
2n trimestre  
2019

# El Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación

La mediación es un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que facilita a las partes de un conflicto encontrar puntos de entendimiento que pongan fin a la disputa, mediante la intervención de una tercera persona que actúa de manera neutral e imparcial. El objetivo de esta nueva propuesta legislativa sería fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

Con la intención de promover el uso de la mediación, dado el limitado impacto que en el índice de litigiosidad ha tenido la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, el Ministerio de Justicia ha preparado el Anteproyecto de Ley de impulso de la Mediación que obligará a intentar un proceso de mediación antes de acudir a los juzgados, en casos como las separaciones y los divorcios, las sucesiones, el impago de alquileres o hipotecas, o las reclamaciones de cantidades inferiores a dos mil euros.

La mediación es un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que facilita a las partes de un conflicto encontrar puntos de entendimiento que pongan fin a la disputa, mediante la intervención de una tercera persona que actúa de manera neutral e imparcial.

## OBJETIVO DE LA NUEVA PROPUESTA LEGISLATIVA

El objetivo de esta nueva propuesta legislativa sería fomentar la resolución extrajudicial de conflictos, ya que considera que la ciudadanía no utiliza la mediación por una cuestión de desconocimiento. Según datos de la Unión Europea, menos de un 1% de los conflictos civiles y mercantiles se resuelven por esta vía. Para conseguir este objetivo el anteproyecto prevé la reforma de las siguientes normas: la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, y finalmente la reforma de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

No obstante, y a pesar de que en un primer momento parece que el Anteproyecto tiene por objetivo la promoción de la mediación en general, de su exposición de motivos se desprende que el alcance del mismo, es la mediación en el ámbito civil derivada o ligada a un procedimiento judicial.

El Anteproyecto propone la obligatoriedad de informarse sobre el proceso de mediación para conflictos surgidos en relaciones personales o comerciales sostenidas en el tiempo, en las que existen vínculos que las partes pueden querer preservar de alguna forma, como los procedimientos en que su objeto son las relaciones familiares, los conflictos por derechos reales entre vecinos o herederos, la división de patrimonios, las sucesiones, la propiedad horizontal y los arrendamientos.

En este mismo sentido el Consejo Ejecutivo de la Generalidad de Cataluña aprobó el pasado mes de octubre la memoria preliminar del Anteproyecto de ley de modificación del libro segundo del Código civil de Cataluña, que pretende fomentar el uso de la mediación en conflictos familiares, especialmente con menores implicados. El texto establece que las partes enfrentadas deberán ir obligatoriamente a una sesión informativa para conocer las ventajas y las consecuencias de la mediación. Según las últimas estadísticas publicadas por el Centro de Mediación de Cataluña el 60% de las personas que reciben una sesión informativa sobre la mediación acaban solicitando este procedimiento.

## OBLIGATORIEDAD MITIGADA

El Anteproyecto del Ministerio de Justicia, habla de establecer una «obligatoriedad mitigada», es decir, que sea obligatorio para las partes acudir a una sesión de mediación informativa antes de interponer determinadas demandas o en aquellos casos y momentos del proceso judicial en que el juez lo considere adecuado. En este último sentido se prevé una amplia discrecionalidad por parte del juez que podrá determinar la



obligatoriedad de acudir a esta sesión informativa a las partes de procesos. Sólo se excluyen dos ámbitos expresamente: cuando exista un procedimiento previo por violencia de género (exclusión ya prevista en múltiples normas de ordenamiento jurídico) y en materia de consumo.

Por otro lado, el artículo segundo apartado quinto del Anteproyecto añade un Capítulo IX al Título I del Libro II de la Ley de Enjuiciamiento Civil con el título «De la mediación intrajudicial» que incluye dos nuevos artículos: 398 bis y 398 ter, relativos a la derivación a un procedimiento de mediación en la primera instancia y la segunda instancia de los procesos declarativos, respectivamente.

Queda fuera del alcance del Anteproyecto el proceso de ejecución, afirmando la exposición de motivos que eso es así «al no considerarse proporcionada, con carácter general, cuando ya existe una decisión judicial que ha resuelto el conflicto». Afirmación que resulta sorprendente y contraria al espíritu del proceso de mediación ya que reduce el concepto de conflicto al objeto del proceso judicial. En este sentido el informe favorable al Anteproyecto de mediación aprobado el pasado 28 de marzo por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial plantea la posibilidad de ampliar el ámbito de aplicación de la mediación «mitigada» a estos procesos.

Según las últimas estadísticas publicadas por el Centro de Mediación de Cataluña el 60% de las personas que reciben una sesión informativa sobre la mediación acaban solicitando este procedimiento.

#### EL PROTOCOLO DE MEDIACIÓN

En todo caso, someterse a la mediación seguirá siendo voluntario, se apuesta por la obligatoriedad de una sesión informativa en la que se explique el procedimiento y se puedan explorar por parte del mediador las dinámicas del conflicto y la idoneidad de iniciar una mediación.

La reunión con la persona mediadora deberá celebrarse dentro de los seis meses anteriores a la presentación de una demanda, y a ella deberán acudir las partes del futuro proceso en persona.

Cabe decir que, en el mencionado informe al Anteproyecto el Consejo General del Poder Judicial, se analiza la compatibilidad entre la mediación obligatoria

«mitigada» que en él se establece, y los derechos a la tutela judicial efectiva y de acceso a la jurisdicción amparados por la Constitución y por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, concluyendo que lo establecido en el Anteproyecto no vulnera ninguno de estos derechos.

En nuestro entorno más inmediato, con el objetivo de impulsar la mediación en los asuntos familiares, Francia aprobó en julio de 2017 un protocolo que estará activo entre el 1 de septiembre de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2019 que establece la mediación obligatoria como paso previo a la vía judicial. Impulso que se suma al ya propuesto en el año 2015 cuando se modificó el artículo 56 del Código Civil Francés que obliga al demandante a acreditar los esfuerzos de acudir a un procedimiento de mediación antes de la presentación de la demanda bajo sanción de nulidad en el caso de no hacerlo.

Además de lo descrito anteriormente, el Anteproyecto prevé incluir una asignatura obligatoria sobre mediación en los grados de Derecho y la incorporación de un módulo de igualdad y detección de violencia de género en la formación específica de los mediadores.

Con el objetivo de conseguir los planes formativos anteriormente señalados, así como hacer una adecuada difusión de las reformas propuestas, el anteproyecto establece que la ley no entraría en vigor hasta tres años después de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Finalmente, se echa en falta la previsión de medidas fiscales y económicas de impulso similares a las de otras jurisdicciones europeas. ■



**Natalia Flores**

Advocada i Mediadora

Nº 116  
3r trimestre  
2018

# Motivació i comunicació interna com a eines per a les empreses

**P**otenciant o adquirint les habilitats en comunicació s'aconsegueix gestionar millor els equips, motivar als treballadors, millorar el clima laboral, prevenir conflictes i resoldre situacions de crisi.

La convivència entre les persones mai ha estat fàcil. Només ens hem de fixar en els malentesos i enfrontaments que apareixen a dins de les famílies.

Cada un de nosaltres som éssers independents i autònoms, i en la formació de les nostres conviccions i tarannà han intervingut un munt d'elements que contribueixen a marcar aquestes diferències. Elements com ara la nostra història personal, gustos, desitjos, valors, educació, religió, cultura, tradició, necessitats... Tota aquesta motxilla porta al fet que cada persona arribi a tenir interessos diferents als dels altres, prengui posicionaments contraris a la resta i apareguin punts de vista divergents. No obstant això, davant un desacord amb qualsevol persona, hem de gestionar les emocions i reconduir la situació per tal de poder mantenir unes bones relacions. Ho fem contínuament, dins dels àmbits familiar i d'amistats, i també en el terreny laboral.

## DE LES RELACIONS LABORALS

Una tercera part del nostre temps el passem en el nostre lloc de treball. En moltes ocasions, compartim més hores amb els companys de feina que amb les nostres famílies; per tant, és lògic que sorgeixin conflictes i discussions dins les relacions laborals. Però és vital, trobar solucions beneficioses per a tots.

Les persones són el valor bàsic perquè una empresa sigui competitiva, exitosa i assoleixi els seus objectius generals. Per aquest motiu s'ha de promoure un **bon clima laboral**, tant en les grans com en les petites empreses, donat que un **mal clima laboral** contamina l'ambient de treball, provoca malentesos, alimenta la conflictivitat, empitjora la producció i s'incrementen els costos per als negocis.

Amb això creiem imprescindible que les empreses coneguin l'estat del seu clima laboral i s'encaminin al model **d'empresa saludable**. Han d'estar al corrent de les necessitats dels treballadors, saber com se senten dins l'organigrama i tenir coneixement del nivell de satisfacció dels empleats. En una empresa és bàsic crear unes condicions laborals adequades.

Aquestes dades ajudaran a evitar futurs conflictes i a gestionar positivament situacions de risc, faran millorar la satisfacció dels treballadors, contribuiran a evitar l'estrès laboral i la fuga de talents i, alhora, s'obtidran millors resultats empresarials. **Els treballadors reconeguts i motivats resulten ser un 33% més productius.**

Moltes són les eines per aconseguir millorar el clima laboral:

- Un bon lideratge que es basi en la flexibilitat, la delegació de funcions i responsabilitats
- La promoció del treball en equip
- La comunicació
- La motivació dels treballadors i dels equips
- La definició de les tasques i protocols clars per als treballadors
- La definició clara dels objectius i incentius
- La conciliació de la vida familiar i laboral
- La capacitació i formació
- La promoció de la tolerància i el respecte
- Buscar el feedback positiu amb els empleats
- Els programes de reconeixement
- Vetllar pel benestar i la salut de tots els membres de l'organització
- Un lloc de treball adequat: llum, decoració, espai
- La flexibilitat horària, dies lliures per afers personals
- Fomentar el Team Building amb activitats
- Els espais d'oci, llars d'infants
- Els beneficis socials i esportius

De totes elles, avui volem centrar-nos en la Comunicació Interna i la Motivació.

## COMUNICACIÓ I RELACIONS LABORALS

La necessitat de la comunicació interna sorgeix a l'hora de motivar els equips humans, de fer-los participants en els objectius, projectes i funcionament de les empreses.

Dins aquest àmbit de les organitzacions, hem constatat que els seus professionals, directius i treballadors, sovint no aprofiten una eina que tenen al seu abast i que és fonamental en les relacions laborals: la comunicació.

Això genera problemes que es poden resoldre adquirint coneixements, utilitzant les eines adequades... Si no es porten a terme aquestes mesures, es poden produir conseqüències negatives en els resultats de les empreses.

La base d'un bon equip de treball es fonamenta en la bona comunicació, tant horitzontal com vertical.

### POSSIBLES MESURES I EINES QUE FACILITEN I MILLOREN LA COMUNICACIÓ INTERNA:

- Comunicar les novetats de l'empresa periòdicament per afavorir la integració i participació dels treballadors, així com potenciar el seu reconeixement com a tals.
- Crear un mitjà de comunicació intern a fi que els treballadors puguin compartir fotos, idees, bromes, opinions...
- Dotar-se d'una eina de comunicació interna amb l'objectiu de facilitar que els treballadors puguin denunciar queixes o situacions conflictives d'ells mateixos o de companys, de forma anònima, per tal de fer aflorar tot allò que sovint és impossible si el treballador ho ha de comunicar al seu superior immediat.
- Crear un espai de descans i oci on mentre es pugui prendre un cafè, es pugui fomentar la comunicació distesa.
- Organitzar activitats esportives, culinàries o culturals. Qualsevol activitat fora de l'espai laboral servirà per millorar la comunicació interna de l'empresa.

El major actiu i el més important capital d'una empresa són les persones, els seus treballadors.

La comunicació immediata entre un treballador i el seu cap és essencial. Si aquesta es deficiente, contaminada o nul·la, sols pot provocar efectes negatius.

Segons l'estudi «*Benestar i motivació dels treballadors a Europa 2015*», Edenred-Ipsos, la meitat de les persones que canvien de feina ho fan per la seva mala relació amb el seu cap immediat.

És important centrar-nos en la comunicació relacional interna de les organitzacions: tant en el vessant de formació com de gestió de conflictes, cobrint des de les fases preventives fins a les resolutives.

Potenciant o adquirint les habilitats en comunicació s'aconsegueix gestionar millor els equips, motivar als treballadors, millorar el clima laboral, prevenir conflictes i resoldre situacions de crisi.

## LA MOTIVACIÓ

Per dur a terme qualsevol activitat amb ganes, necessitem estar motivats. Tant en l'oci com en el treball. Així que la motivació i el tracte que rebem els treballadors repercutirà directament en el resultat de la seva feina, en la relació amb els companys, en el seu benestar i en els beneficis de l'empresa. Això és producte de l'Efecte Pigmalí.

Quan parlem de l'efecte Pigmalí ens referim a la qualitat d'influir en les persones en funció de les expectatives que s'esperen que elles compleixin. Si jo, com a directiu d'una empresa d'Administració de Finques, confio en el potencial del meu treballador i el tracto conseqüentment amb allò que penso d'ell, aquest treballador acabarà obtenint els resultats que jo espero. No per art de màgia, sinó per l'empoderament, la confiança i el reconeixement que haurà rebut de mi, com el seu cap.

Contràriament, si crec que no pot fer una bona feina, siestic convençut que no serà capaç d'obtenir bons resultats en una reunió de Propietaris, no li transmetré cap input positiu, se sentirà desmotivats, insegur..., i el més probable és que aquest treballador acabi fent perdre un bon client a l'empresa i que, com a conseqüència d'això, aquesta Comunitat de Propietaris descontenta provoqui un efecte rebot en altres possibles clients.

Aquesta motivació i comunicació interna forma part del salari emocional que provoca una fidelitat del treballador, un millor benestar laboral i un increment de la productivitat. Fites que no es poden assolir a través del salari econòmic.

La manca de comunicació interna i la no motivació d'empleats pot provocar pèrdues importantíssimes per a les organitzacions. Un treballador que no se sent reconegut ni motivat disminuirà el seu rendiment, provocarà un increment d'estrès laboral al seu entorn, possiblement hi haurà algun episodi de baixa laboral i finalment –tal com hem destacat anteriorment- una fuga de talent, amb el consegüent increment de cost per part de l'empresa, sense oblidar el dany que pot repercutir en la seva imatge pública -tan vulnerable actualment a través de les xarxes socials-. I no sols pel descontentament talent fugit, sinó per aquell client que pogués ser mal atès per un treballador desmotivats.

Per tot això, no hi ha cap dubte en afirmar que el major actiu i el més important capital d'una empresa són les persones, els seus treballadors." ■



**Elisabet Barnadas Vintró**

Abogada.  
Mediadora CEMCAF

Nº 115  
2n trimestre  
2018

# Nueva regulación en Mediación de Consumo



La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La Unión Europea dicta la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución de conflictos en materia de consumo. Se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico con la aprobación de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, en vigor desde el 4 de noviembre de 2017.

Es novedad porque las materias de consumo habían quedado excluidas del ámbito de aplicación la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles en su artículo 2.2 b). Ahora la Disposición Final Séptima de la Ley 7/2017 regula la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

El objetivo final de esta normativa es garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

La Directiva Europea obliga a los Estados miembros a organizar un sistema de resolución de litigios, promoviendo las "Entidades de Resolución Alternativa" (ERA) y entidades similares, a las que exige el cumplimiento de unos criterios de calidad, imponiendo pautas de control y exigiendo que los consumidores puedan conocer, mediante listado público, todas las vías de resolución de conflictos a su alcance.

La Ley 7/2017 necesitará su desarrollo por vía reglamentaria, pero ya afecta a cualquier empresario o profesional presentador de servicios de los diferentes sectores en cuanto a la obligación de informar a los consumidores.

La Ley 7/2017 regula:

- el órgano que, como autoridad, tendrá funciones de control de calidad y que tendrá comunicación directa con la Comisión Europea,
- los requisitos para que las ERA puedan ser acreditadas,
- el procedimiento de acreditación de las ERA,
- las obligaciones y garantías de las ERA,
- los principios rectores de actuación de las ERA,
- los requisitos de formación de los encargados de la ERA,
- las modificaciones legislativas.

El ámbito de los litigios en materia de consumo comprende todos aquellos litigios de naturaleza contractual derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, nacionales y transfronterizos.

Aquí se incluyen desde las pequeñas operaciones de compraventa y prestación de servicios, reclamación a comercios, servicios profesionales y también, con especial relevancia, los servicios de entidades financieras y de crédito y litigios en el ámbito de transporte aéreo.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN:** La Ley 7/2017 será de aplicación a las Entidades de Resolución Alternativa (ERA) establecidas en España, públicas y privadas, que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en el ámbito de litigios de consumo, nacionales y transfronterizos, y que soliciten su acreditación para ser incluidas en

el listado nacional de entidades acreditadas que elabore la autoridad competente. También afectará a las entidades que estén reconocidas por empresas que hayan asumido compromisos en código de conducta, las cuales soliciten su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas

#### QUEDAN EXCLUIDOS DE ESTA LEY:

- a) la negociación directa entre el consumidor y el empresario,
- b) los procedimientos alternativos ya iniciados por los empresarios contra los consumidores,
- c) los procedimientos gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y atención al cliente,
- d) los litigios entre empresarios,
- e) las actuaciones realizadas en un procedimiento judicial,
- f) las reclamaciones a servicios no económicos de interés general (Guardia Urbana, etc.),
- g) las reclamaciones a servicios relacionados con la salud, prestados por profesional sanitario, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios,
- h) las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Las ERA deberán respetar el marco normativo de Consumo y de Mediación vigentes, así como las disposiciones dictadas por Comunidades Autónomas con competencia legislativa en materia de consumo.

Cataluña tiene normativa propia en materia de consumo: Art. 131.1 a 131.3 del Código de Consumo y el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre las relaciones en Mediación de Consumo.

#### LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA (ERA)

Se considera «Entidad de Resolución Alternativa» a aquella persona física o entidad de naturaleza pública o privada que, independientemente de cómo se denomine, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo y que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

La resolución de las ERA podrá ser vinculante o no vinculante en función del órgano que la dicte y dependiendo de la voluntad de las partes de darle ese carácter.

Las ERA podrán ser acreditadas o no. La ERA acreditada será aquella que cumpla con los requisitos legales, obtenga, previa solicitud, la acreditación por la autoridad competente y figure incorporada en el listado nacional.

La autoridad competente es aquella designada para la evaluación y acreditación de las ERA, para su consiguiente inclusión en un listado de entidades acreditadas. En España esta autoridad competente es la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

Las ERA no acreditadas, de momento, son aquellas personas físicas o entidades que llevan a cabo legalmente procedimientos de resolución alternativa de litigios en consumo.

#### OBLIGACIONES DE LAS ERA:

- 1) Tener un Estatuto o reglamento de funcionamiento, en soporte duradero y accesible para todos los ciudadanos, claro y comprensible para los usuarios (Art.6). Web u otro medio que facilite su información.
- 2) Cumplir con los criterios de alta calidad: la entidad debe asegurar su independencia, su imparcialidad, su transparencia, su equidad y, a la vez, su efectividad y coste justo. También deben procurar para que las partes lleguen a acuerdos.
- 3) Respetar el principio de voluntariedad de las partes. Nadie está obligado a someterse a la ERA, a excepción de que una norma especial así lo establezca (Art. 9).
- 4) Asegurar los principios de Igualdad y de equilibrio entre las partes.
- 5) Deben ser ágiles y rápidas: los procedimientos deben durar un máximo de 90 días, con posibilidad de prorrogarse por un periodo máximo de igual duración.
- 6) Deben tener el precio ajustado y no disuasorio:
  - Para el consumidor será gratuito.
  - Para el empresario o usuario dependerá de cada entidad. No hace mención la ley a honorarios ni costes, dejando libertad de criterio.
- 7) Dar una información mínima actualizada en su web y/o en cualquier soporte duradero (Art.35), en el que se incluyan los datos identificativos de las personas encargadas de la resolución y detalles básicos del tipo de litigios y vías de resolución.
- 8) Mantener los enlaces a la web de AECOSAN o de la autoridad competente que hubiera efectuado la acreditación.
- 9) Cumplir con la normativa sobre confidencialidad y protección de datos de carácter personal.
- 10) Presentar anualmente un informe de actividad -antes del 31 de marzo de cada ejercicio-, el cual estará a disposición de los ciudadanos en su web.
- 11) Tener reglamentado el procedimiento y detallar las causas de inadmisión de una solicitud de reclamación.
- 12) Asegurar la formación mínima y la cobertura de Responsabilidad Civil Obligatoria de las personas encargadas de resolver los litigios que formen parte de la ERA.
- 13) Promocionar la adhesión de códigos de conducta.

#### AUTORIDADES COMPETENTES PARA ACREDITAR LAS ERA

En España son:

1. Con carácter general, la Presidencia de AECOSAN, que es también el punto único de conexión con la Comisión Europea.
2. Las entidades que designen las Comunidades Autónomas, incluidas Ceuta y Melilla, previa aprobación de la AECOSAN y que tengan competencia legislativa en materia de consumo.

3. En el sector financiero serán: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
4. En el sector del transporte aéreo será la persona titular del Ministerio de Fomento.

### EL PROCEDIMIENTO

Cualquier persona que sufra vulneración de sus derechos como consumidor o usuario deberá, primero, reclamar ante el proveedor del bien o servicio, cumplimentando, en su caso, la correspondiente hoja de reclamaciones que todos ellos deben tener a disposición de sus clientes. Si no atienden su pretensión podrá, voluntariamente, presentar una solicitud de reclamación frente a las ERA.

Esta solicitud de reclamación tendrá como efectos:

- la suspensión o interrupción de los plazos de caducidad y prescripción de acciones,
- la suspensión de procedimiento judicial, si ambas partes conjuntamente lo solicitan.

### CAUSAS DE INADMISIÓN DE UNA RECLAMACIÓN ANTE LAS ERA:

- a) Cuando el consumidor no se hubiera puesto en contacto previo con el empresario.
- b) Cuando la reclamación sea infundada.
- c) Cuando el contenido de la reclamación sea vejatorio.
- d) Cuando la reclamación haya sido planteada ante otra entidad u órgano judicial.
- e) Cuando el consumidor presente su reclamación ante la ERA pasado un año desde la interposición de la reclamación ante el empresario o su departamento de Atención al Cliente.
- f) Cuando la reclamación o litigio trate sobre intoxicación, lesión o muerte, o cuando existan indicios de delito.

### LAS PERSONAS ENCARGADAS DE RESOLVER LOS LITIGIOS (PERSONAS FÍSICAS) DEBERÁN (ART. 22):

- Acreditar que tienen los conocimientos y las competencias en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como un conocimiento general suficiente del Derecho.
- Acreditar tener suscrito un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación.
- Y no podrán estar contratadas o retribuidas por el empresario reclamado.

### NOVEDADES DE LA LEY 7/2017

- 1) Obligación de información. El empresario deberá informar a los consumidores de la existencia y posibilidad de recurrir a la ERA; el incumplimiento será sancionable

como vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios.

El empresario que realice servicios en línea deberá incluir en su página web un enlace con acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE (Reglamento UE 524/2013).

- 2) Modifica el Art. 63.1.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Mediante declinatoria, las partes podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal por existencia de pacto previo de sometimiento a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo.
- 3) Modifica el Art. 21. 3 y 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Es obligación del empresario facilitar al consumidor todos los datos necesarios para que este pueda ejercer su derecho de reclamación. Los empresarios deben dar respuesta a las reclamaciones en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la reclamación.
- 4) Reforman los artículos 131-3 y 132-4 del Código de Consumo (Ley 20/2014). Será voluntario acudir a una ERA, a excepción de los litigios con entidades financieras o de crédito para la adquisición de préstamos de la vivienda habitual o litigios con las compañías de transporte aéreo, (Disposición Adicional 2ª).

### CONCLUSIÓN

La Unión Europea promueve las ERA para todos los Estados en materia de consumo. La finalidad es que todos los consumidores tengan acceso a un servicio de resolución alternativa de alta calidad, controlado, que sea independiente, imparcial, transparente, efectivo, rápido y justo, para la defensa de sus intereses.

Los servicios prestados por profesionales, entre ellos, los Administradores de Fincas, abogados, asesores..., pueden ser objeto de reclamación en el ámbito del consumo. Será recomendable prever en nuestros contratos de encargo profesional, o incluso en las actas de las Juntas de Propietarios, la inclusión de cláusulas de resolución alternativa de conflictos como la Mediación, debiendo informar correctamente a nuestros clientes de la existencia de estas vías de solución en caso de conflicto.

La Ley 7/2017 promueve que los conflictos que puedan surgir en materia de consumo podrán tratarse ante las ERA debidamente acreditadas. Deberemos valorar si el Centro de Mediación Inmobiliaria del Consejo de Colegios de Administradores de Fincas de Catalunya (CEMCAF) puede convertirse en una ERA acreditada. ■

### Links de interés

- <https://www.boe.es/boe/dias/2017/11/04/pdfs/BOE-A-2017-12659.pdf>
- [https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2017/11/04/pdfs/BOE-A-2017-12659-C.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2017/11/04/pdfs/BOE-A-2017-12659-C.pdf)



**Àlex Savé**

Mediador del CEMCAF

Nº 114  
1r trimestre  
2018

# Mediación en viviendas okupadas



**E**xplicamos en este artículo qué es el movimiento okupa, así como los diferentes tipos de ocupación que se dan en la actualidad y el papel que juegan los Mediadores a la hora de conseguir acuerdos entre los “invasores” y los propietarios de la vivienda.

## ¿QUÉ ES EL MOVIMIENTO OKUPA?

El movimiento okupa es un movimiento social que toma viviendas vacías temporal o permanentemente, con el fin de utilizarlas como guarida, lugar de reunión o centros con fines sociales, políticos y culturales, entre otros. El principal motivo es denunciar y al mismo tiempo responder a las dificultades económicas que los activistas consideran que existen para hacer efectivo, a costa del derecho a la propiedad privada, el derecho a la vivienda.

El movimiento okupa agrupa una gran variedad de ideologías, en ocasiones asociadas a una determinada tribu urbana, que suelen justificar sus acciones como un gesto de protesta política y social contra la especulación y para defender el derecho a la vivienda frente a las dificultades económicas o sociales. El movimiento okupa también suele defender el aprovechamiento de solares, inmuebles y espacios abandonados, y su uso público como centros sociales o culturales.

## ¿CÓMO LOCALIZAN LAS VIVIENDAS?

En Internet circulan manuales para la ocupación, si bien es fácil localizar en un sinfín de páginas web -incluso de los mismos bancos- direcciones exactas donde encontrar estas viviendas vacías. Vamos a destacar algunas de las características más sorprendentes:  
(<http://www.okupatutambien.net>)

A la ocupación se le llama “proceso” o “proyecto”. Se recomienda “okupar” en grupo y buscar una vivienda acorde con las necesidades del “cliente” o “familia okupa”.

A la hora de localizar las viviendas, estos grupos estudian con profundidad todo su entorno. Algunas pistas que pueden servir para saber si una casa está abandonada son el polvo y la basura en el interior, tapias en la puerta o en las ventanas, suciedad en la fachada, cartas acumuladas sin recoger en el buzón, luces apagadas a todas horas... No obstante, para estar más seguros de que efectivamente la casa está vacía, se aconseja marcar la puerta con alguna señal discreta y consistente, para no alertar a la propiedad de que su inmueble está siendo controlado. Una vez localizada la vivienda se busca información de la misma en facturas y correspondencia, Registro de la Propiedad, Dirección General del Catastro, webs de información (axasor.es, einforma.com), Delegación de

Urbanismo del Ayuntamiento..., hablan con los vecinos y buscan en webs de venta de inmuebles y en las webs de los bancos.

### ¿CÓMO ENTRAN EN LA VIVIENDA?

Se trata de un "grupo" completamente organizado, donde cada uno de sus miembros tiene un papel determinado en la ocupación: el primero es la vigilancia, para lo que utilizan un sistema de comunicación con los otros ocupantes (se controlan todos los accesos al inmueble, las cámaras de vigilancia, el control policial..., y se estudian todos los accesos por carretera; en definitiva, todo un plan de escape por si la ocupación sale mal). En segundo lugar, abren la puerta con una palanca o taladro (podemos encontrar un sinfín de vídeos en Youtube al respecto), lo que será muy sencillo, rápido y se conseguirá sin hacer apenas ruido. Una vez han entrado en la vivienda tienen que asegurar la puerta para que la policía no pueda entrar salvo que los hayan pillado *in fraganti* o tengan una orden del juez. Se recomienda decir a los ocupantes que le pagan un alquiler a alguien y que creían que era la propiedad. Otra opción es decir que tienen un contrato verbal con la supuesta propiedad por el que se les permite utilizar ese espacio.

### ¿QUÉ PASA AL DÍA SIGUIENTE DE LA OKUPACIÓN?

En los primeros días la casa no puede quedar sola, ya que si la propiedad denuncia, el juez podría determinar el desalojo cautelar. El Manual de la Okupación habla también de que, si interesa, se puede llegar a un acuerdo con la propiedad. Habla de acuerdo para desalojar, pero en realidad está hablado de un acuerdo económico. Transcurridas las primeras 48 horas, se puede conectar la luz y el agua.

### ¿CÓMO CONECTAN LA LUZ Y EL AGUA?

Todos los cuartos de contadores de luz y agua disponen de una llave estándar que se puede comprar en cualquier ferretería, si bien ya hay Comunidades de Propietarios que cambian esta llave por una propia, dando copia a las empresas suministradoras.

Hoy en día todas las empresas suministradoras disponen de departamentos donde denunciar estos hechos, lo que puede proporcionar tranquilidad a los vecinos del inmueble.

### FASES DE LA MEDIACIÓN EN LAS VIVIENDAS OKUPADAS

Existen varios perfiles de ocupantes en la que los Mediadores suelen intervenir. El primero es el grupo Okupa (tribu urbana), que normalmente ocupa edificios enteros donde suelen vivir en grupo e incluso abren "sus centros" para que personas ajenas a ellos puedan hacer actividades. Los llaman "centros sociales" y, normalmente, suelen estar en barrios muy habitados y edificios emblemáticos abandonados. En ellos podemos encontrar galerías de arte, restaurantes, salas de conciertos, salas de encuentro e, incluso, podemos pasar la noche. El segundo perfil que encontramos suele estar en pisos ocupados, propiedad una entidad bancaria o de particulares. Se trata de un perfil de persona normalmente con problemas económicos que decide ocupar junto con su familia, con niños y en

ocasiones con personas dependientes. Y el tercer perfil engloba a grupos de jóvenes que deciden ocupar una vivienda ya que no disponen de trabajo ni de recursos económicos justificados para afrontar un alquiler dentro del procedimiento normal, puesto que las exigencias de los propietarios (avales bancarios, trabajos fijos, etc.) son muy rigurosas y no se lo permiten.

La primera fase que el Mediador realiza es el estudio de la documentación que la propiedad entrega a la hora de la contratación del servicio de Mediación. En este momento se analizan todos los datos de que se dispone, desde la población, el barrio, la calle donde se encuentra el inmueble hasta los nombres de los ocupantes (si se saben) y el número de personas que está ocupando el piso. El Mediador suele desplazarse al inmueble y visita los cuartos de contadores de luz y agua para saber si están enganchados a estos suministros, y habla con los vecinos para saber cuál es su comportamiento y el horario en el que suelen estar en el interior de la vivienda.

El proceso de Mediación entre la propiedad y los okupas es diferente si se hace para una entidad bancaria o, por el contrario, para un particular.

Una vez se analizan estos datos, se entra en una segunda fase el proceso: la de presentación del Mediador como enlace entre la propiedad y los ocupantes. Esta fase es la más peligrosa, ya que el Mediador no sabe con exactitud qué se puede encontrar en la vivienda, si bien es cierto que en la mayoría de las ocasiones este es bien recibido por los ocupantes y no suele tener ningún problema a la hora de plantear un primer contacto con ellos. En esta fase el Mediador debe ganarse la confianza del ocupante en muy poco tiempo para que le dé toda la información que se precisa. Cuando se media para una entidad bancaria, al ocupante se le solicita que firme un documento en el que se le informa de la Ley de Protección de Datos Personales y a continuación se analiza la situación económica y social, así como las condiciones de habitabilidad del inmueble. Se escanea el DNI de los mayores de edad que habitan la vivienda, el certificado de empadronamiento o certificado de convivencia vigente, se hace fotocopia del libro de familia, de los justificantes de ingresos actuales (nóminas, renta, certificados de percepción de ayudas o prestaciones) de todos los miembros mayores de edad empadronados, de los justificantes de ausencia de ingresos (certificado del paro, certificado de no percepción de ayudas o prestaciones) de todos los miembros mayores de edad empadronados, de su vida laboral, de la sentencia de separación o divorcio –si la hay-, documentación que acredite los malos tratos (denuncia, sentencia...) –si la hubiere-, acreditación documental del grado de minusvalía



–en caso de tenerla-, fotocopia de la cartilla bancaria e informe de los servicios sociales. También se hace un informe sobre el estado de la vivienda, adjuntando fotos generales del inmueble, de las posibles humedades, del cuadro eléctrico, campana extractora, punto de cocción, termo, puerta entrada, puerta del baño, puerta de la cocina, estado de cristales y persianas en las habitaciones..., y se observa el estado de limpieza general.

En la tercera fase de la Mediación en viviendas ocupadas el Mediador hace un seguimiento del proceso, que es diferente si dicha Mediación se hace para una entidad bancaria o si es para un particular. En el primer caso, el Mediador deberá informar y mantener el contacto con los ocupantes en todo momento, para acompañarles en el desenlace. Si el banco decide un alquiler o un alquiler social, la misma entidad hará el contrato, si bien el proceso de Mediación no terminará con la firma, sino que el Mediador hará de enlace entre el banco y el ocupante hasta la finalización del mismo. Los contratos se firman por un periodo máximo de 3 años. Si, por el contrario, la entidad bancaria decide un desalojo, el Mediador contactará con los ocupantes para informarles de esta decisión e intentará que éste sea lo menos crítico posible, además de tratar de que sea un desalojo pactado (no obstante, en la mayoría de ocasiones se debe acudir con la policía el día del lanzamiento). El banco puede también aconsejar un desalojo pactado con realojo. Se acompaña entonces a los ocupantes a otra vivienda propiedad del banco, situada en la misma ciudad o en otra cercana, y el Mediador hace el acompañamiento, devolución y entrega de llaves de la nueva vivienda donde tendrán un alquiler social.

En el caso de que la Mediación se haga para un particular, el Mediador ofrece un importe económico a los ocupantes para que desalojen la vivienda, por lo que este tipo de ocupaciones se han convertido en un negocio muy rentable para ellos.

### **DELITOS DE LA OKUPACIÓN USURPACIÓN**

Este es el delito que con mayor probabilidad aparecerá como consecuencia de la ocupación de un inmueble. Como ya hemos señalado, se introdujo en el Código Penal en la reforma de 1995 y posteriormente ha sido modificado en la reforma de 2010. Está regulado en el artículo 245.2.

### **DAÑOS**

Podemos hablar de la comisión de un delito de daños cuando un objeto queda parcial o totalmente inutilizado, siendo necesaria una reparación (económicamente tasable) para devolverlo a su estado original. Lo recoge el artículo 263 del Código Penal.

### **ROBO CON FUERZA EN LAS COSAS**

En ocasiones, cuando estás ocupando y el vecindario o alguien te ve entrando, este suele denunciar un robo. Se trata de una equivocación relativamente lógica: una vecina ve a alguien entrando en una casa y no tiene por qué pensar que se trata de una ocupación. El robo con fuerza en las

cosas, castigado con uno a tres años de prisión, viene regulado en los artículos 237, 238 y 240 del Código Penal.

### **DESÓRDENES PÚBLICOS - RESISTENCIA Y DESOBEDIENCIA**

Es relativamente poco frecuente en el caso de ocupaciones. Tiene que suceder algo grave, que requiera de mucha gente en la calle y haciendo mucho estruendo, para que suceda (por ejemplo, puede atribuirse a hechos relacionados con un desalojo y siempre en relación con el grupo de apoyo). Lo regulan los artículos 556 y 557 del Código Penal.

### **ATENTADO A LA AUTORIDAD**

Lo regula el artículo 550 del Código Penal: "Serán reos de atentado los que acometan a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o empleen fuerza contra ellos, los intimiden gravemente o les hagan resistencia activa también grave, cuando se hallen ejecutando las funciones de sus cargos o en ocasión de ellas".

### **ALLANAMIENTO DE MORADA**

Lo regula el artículo 202.1 del Código Penal

### **DEFRAUDACIÓN DEL FLUIDO ELÉCTRICO O SITUACIONES ANÁLOGAS**

Cuando se ocupa es frecuente realizar algún tipo de «enganche» o «pinchazo» de luz o de agua. Esto, de acuerdo con el artículo 255 del Código Penal, constituye un delito de defraudación del fluido eléctrico o del agua (si el valor de lo «pinchado» supera los 400€, ya que en caso contrario se trataría de una falta). Este delito lleva aparejada una multa de tres a doce meses.

### **INDEMNIZACIONES POR LOS PERJUICIOS OCASIONADOS**

Muchos de los delitos mencionados pueden ocasionar algún tipo de perjuicio económico a su «víctima» o sujeto pasivo.

### **EL FUTURO DE LA OKUPACIÓN**

La última novedad en la ocupación de viviendas es la Ocupación Turística, una nueva modalidad que ha venido para quedarse. Se trata de localizar viviendas de uso turístico mediante plataformas como ARIBNB o anuncios de particulares, solicitar la ubicación y ocuparla para pasar unas horas, un fin de semana o, incluso, semanas. Lo curioso de este tipo de ocupaciones es que no levantan ningún tipo de sospecha en los vecinos, ya que están acostumbrados a que las viviendas sean usadas por distintas personas.

En conclusión: la ocupación es una realidad que ha arraigado en nuestra sociedad. Debemos, por tanto, convivir con ella y no ocultarla. Deben ser los políticos los que trabajen para encontrar una solución efectiva y rápida a este fenómeno, ya que la Mediación puede ayudar a esta difícil convivencia de una forma eficaz, pero nunca debe ser la única solución a un conflicto socialmente castigado que divide a clases sociales que están condenadas a entenderse. ■



**Marta Méndez Pichot**

Advocada experta en negociació i Mediació

Nº 113  
4t trimestre  
2017

# La Mediació, un instrument a l'abast dels Administradors de Finques

La Mediació és un sistema de resolució de conflictes eficient, que preserva les relacions laborals, comercials, professionals i que estalvia costos importants.

Es tracta d'una eina que pot ajudar a resoldre els conflictes dels nostres clients i evitar costos innecessaris com podrien ser: temps, diners, escalades de conflictes entre veïns, i entre les Comunitats i els Administradors de Finques. En el moment en que es presenta la Mediació com a instrument de resolució de conflictes més econòmic, en temps i en diners, en el marc del sistema del qual disposem actualment -en front del procés judicial i l'arbitratge- ja estem afirmant la major competitivitat d'aquesta eina. En principi, per aquest motiu, no caldria afegir més explicacions que presentar un quadre simple reflectint l'estalvi de costos que suposa:

## PROCÉS JUDICIAL

- Taxes
- Advocats
- Procurador
- Administrador de Finques
- Pèrits de part i jutge
- Execució de sentència
- Recursos contra sentència
- Nous processos

## ARBITRATGE

- Taxes d'administració
- Àrbitre
- Advocats
- Administradors de Finques
- Pèrits de part
- Laude
- Execució del laude

## MEDIACIÓ

- Mediator
- Administrador de Finques

- Advocats que assessoren als seus clients
- Tercers, pèrits o experts per decisió de les parts
- Elevació de l'acord a escriptura pública per decisió de les parts

Fins i tot, es podria prescindir del quadre tot fent una referència al Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya, que en la pàgina 143, en l'apartat referit a temps i cost de resolució d'un conflicte a l'Estat Espanyol valorat en 200.000 euros, presenta una diferència de:

<b>PROCÉS JUDICIAL</b>	730 dies	30.000 €
<b>PROCÉS MEDIACIÓ</b>	74 dies	7.667 €

Aquestes dades són bastant inferiors a les actuals. Iniciar una Mediació prèviament al procés judicial pot comportar una reducció considerable en aquests conceptes.

Sense necessitat de fer massa estudis sobre els costos podem afirmar que, de forma general, el cost seria bastant més elevat: tant a nivell econòmic i de terminis, com pel que fa al desgast de les relacions veïnals i amb els professionals que administren les finques.

Però, a més, s'han de computar els costos indirectes – tan directes com els altres però que no es comptabilitzen de la mateixa manera – derivats de no haver arribat a un acord entre les parts i d'haver de mantenir una situació que, probablement, en el temps d'espera de resolució pot arribar a representar més despeses o pèrdues que els propis costos directes (la immobilització de 200.000 euros, si seguim l'exemple anterior, durant 730 dies, els avals, els interessos, els problemes de tresoreria, l'augment de la crispació dins de la Comunitat de Propietaris o entre els veïns, etc...).

Com exemples il·lustratius podem citar:

### CONFLICTES ENTRE L'ADMINISTRADOR DE FINQUES I LA COMUNITAT DE PROPIETARIS:

- Què suposa perdre un client? Prospecció de mercat, preparació d'ofertes, negociacions, inici i consolidació de les relacions, generació de confiança i satisfacció, creació i manteniment d'imatge i reputació, campanyes de publicitat, el prestigi de la marca...

Què suposa tenir clients fidelitzats i satisfets o no, què els suposa a nivell d'estabilitat i viabilitat?, ... el valor del seu fons de comerç.

Què costa mantenir una clientela i anar ampliant-la i com els afecta tenir un client insatisfet a nivell de prescripció?

Cal pensar que, tot i haver molts agents en el mercat amb qui podem relacionar-nos, ens trobem amb unes societats globalitzades i, per tant, molt interconnectades. L'efecte "boomerang" és una realitat, tant en positiu com en negatiu.

El prestigi i la marca és quelcom que costa molt de construir i molt poc d'enderrocar.

- Quin cost té mantenir una posició d'enfrontament amb la competència? Campanyes de promoció i d'imatge, introducció a nous mercats, increment constant i accelerat del valor afegit, afectació a l'organització interna, reducció de marges de benefici, etc.
- Quina pèrdua de productivitat i benefici suposa tenir recursos destinats al conflicte? Equips interns i externs que són recursos que es resten de la pròpia activitat de l'empresa, bloqueig o pèrdua d'oportunitats si es dediquessin a altres projectes o a millorar la pròpia activitat a nous negocis... Friccions internes pel conflicte.

### CONFLICTES INTERNS A L'EMPRESA:

- Què suposa que hi hagi conflictes entre socis? I, entre directius? I, entre empreses d'un mateix grup?
- Què comporta que hi hagi conflictes a l'empresa, quan aquesta és una empresa familiar?
- Què succeeix quan hi ha conflictes entre departaments, treballadors de l'empresa, etc.?
- Quins costos té que hi hagi conflictes en la presa de decisions?

Aquests supòsits estan formulats en negatiu, però també es poden formular en positiu, en el sentit de què suposaria a nivell de benefici directe la resolució del conflicte

i de benefici indirecte – tant el directe com l'altre – de possibilitat de guanys (podríem assimilar-ho al valor que la ciència jurídica defineix amb el concepte jurídic de "lucre cessant" si no s'hagués produït el conflicte).

Així mateix, la Mediació és l'instrument que facilita i permet que aquest procés de canvi, de recomposició de les relacions, succeeixi amb el menor cost possible – fins i tot sense necessitat de canviar les obligacions - ja que potser el conflicte es genera per la interpretació o el mode de dur-les a terme – i amb el màxim benefici possible per ambdues parts.

La Mediació se centra precisament en les relacions, en com es produeixen, situant-se en el present, coneixent el passat, però projectant les relacions cap el futur, generant confiança – que significa menys costos de vigilància i garanties -, que són substituïts per mecanismes de col·laboració.

En el cas que no fos possible la Mediació, les parts mai hauran perdut la possibilitat d'iniciar les vies legals que considerin oportunes.

Per tant, tot conflicte que afecta a una Comunitat de Propietaris (...) és un factor que resta a la convivència interna de la Comunitat, genera més conflictes entre els veïns, i repercuteix en la relació professional entre la Comunitat i l'Administrador de Finques, en quant a la confiança, legitimitat i fins i tot el risc de pèrdua del client. Amb la Mediació es té la possibilitat de superar aquests factors i riscos, i transformar-los en una oportunitat de canvi sense estralls fins i tot millorant la relació entre els veïns, i entre la Comunitat i l'Administrador de Finques, permetent ser més eficaços i eficients, i per tant, facilita la tasca del professional.

La Mediació és tan útil per evitar el conflicte (funció preventiva) com per resoldre'l i per construir un nou marc de relacions més equilibrat, sòlid, sostenible i beneficiós.

La part (veí, Comunitat de Propietaris, arrendador, arrendatari, proveïdor...) que perd el judici, complirà sempre la sentència? La relació entre les parts millorarà o empitjorarà? Es generaran nous conflictes entre ells? En definitiva, el procés judicial resol el problema?... Amb la Mediació les parts poden arribar a un acord que resoldrà el problema, i dotarà de majors beneficis a les parts (...) però, a més, en el cas que no fos possible aquest acord, les parts mai hauran perdut la possibilitat d'iniciar les vies legals que considerin oportunes. ■



**Elisabet Barnadas Vintró**

Abogada y vocal del CAFBL

Nº 107  
2n trimestre  
2016

# Resolución de conflictos, mediación para tomadores de seguros y entidades aseguradoras

**A**nalizamos a continuación el artículo 97.3 de la Ley 20/2015 de 14 de julio, sobre Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Durante el año 2015, el legislador ha ampliado los distintos ámbitos del ordenamiento jurídico con nuevas modificaciones legislativas, siendo uno de los objetivos el incorporar e implantar las vías alternativas de resolución de controversias junto al proceso judicial, promocionando que las partes en conflicto puedan acudir voluntariamente a la mediación antes, durante y después del proceso judicial. Encontramos así referencias a la mediación y al arbitraje en las siguientes normas jurídicas, entre otras:

- Ley 40/2015 de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Ley 15/2015 de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria.
- Ley 7/2015 de 21 de julio, de LOPJ.
- Ley 8/2015 de 22 de julio, de la Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia.
- Ley 24/2015 de 24 de julio, de Patentes.
- Ley 25/2015 de 28 de julio de Mecanismo de Segunda Oportunidad, Reducción de Carga Financiera y Otras Medidas de Orden Social (referencias al mediador concursal).

Centrados en el ámbito de los seguros, encontramos:

- Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Ley 35/2015 de 22 de septiembre, de Reforma del Sistema para la Valoración de Daños y Perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, que modifica el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, que entró en vigor el pasado 1 de enero de

2016. Sus artículos 7.8 y 14 introducen el proceso de mediación en caso de controversia para intentar una solución pacífica.

■ Y, en relación al procedimiento judicial, la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil.

Sabemos que son numerosos los litigios contra las compañías aseguradoras -cualquiera que sea su ámbito- por responsabilidad civil, seguridad laboral, seguro de vida, de decesos, por accidente de circulación, daños en las viviendas, etc. Por ello centro la atención en la especial relevancia de la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, que incluye el artículo 97 de Mecanismos de Solución de Conflictos.

<https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/15/pdfs/BOE-A-2015-7897.pdf>

El artículo 97, en su apartado tercero, incorpora la posibilidad de acudir a la mediación como vía de resolución en los conflictos que puedan surgir entre los tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera, en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Así, el tomador del seguro puede instar una solicitud de mediación para mediar con la compañía aseguradora (y viceversa) con la finalidad de poder encontrar una solución al conflicto de una forma distinta a la judicial.

Estamos acostumbrados a que las entidades aseguradoras, en caso de desacuerdo, no formalicen el pago sin una previa presentación de demanda judicial o tras una resolución condenatoria firme, o también a los acuerdos ultimados previa celebración del día señalado para la vista y, en consecuencia, el pago final al perjudicado siempre se dilata en el tiempo, conllevando

un incremento del mismo en intereses y costas y con el consiguiente desgaste personal y elevado grado de desesperación que esto supone para el tomador del seguro. Ahora, este podrá remitir un requerimiento por burofax a la compañía aseguradora o presentar una solicitud de mediación en cualquier momento, con la finalidad de sentarse y tratar la reclamación de forma directa. El mediador será quien, a tenor de la solicitud de mediación, pondrá a las dos partes o a las personas que legalmente las representen en contacto para iniciar la mediación.

Con este nuevo articulado hemos de visualizar el interés del legislador por descargar el volumen de los casos que llegan a la vía judicial y plantear para este sector otras alternativas de solución pacífica, así como el interés en confirmar que el particular haya podido acceder libremente y haya estado informado de todas las posibles vías que le ofrece el ordenamiento jurídico para resolver la controversia. Un elemento para la defensa de cualquiera de las partes es poder garantizar al tribunal que el particular llega a la vía judicial conociendo todas las alternativas que le ofrece la ley y que ha sido previamente informado de la oportunidad que le ofrece la mediación.

En este sentido se incorpora también en la misma ley el artículo 96, sobre el deber de información al tomador del seguro, para que este sea plenamente conocedor del contenido de las cláusulas del contrato de seguro que firma y que, en caso de llegar a la vía judicial, lo haga con las garantías de información sobre sus posibilidades de actuación y con la seguridad de haber intentado todas las vías de resolución legalmente establecidas. Este deber de información que establece el artículo 96, junto con el mencionado artículo 97, abre la posibilidad de poder decidir sobre cómo las partes quieren resolver, ya sea por medio de arbitraje, vía judicial o utilizando la mediación. La entidad aseguradora deberá informar de forma previa a la firma del contrato al tomador del mismo, incluyendo los mecanismos de solución de conflictos. Otras modificaciones legislativas evidencian el interés del legislador en promocionar la vía de la mediación como alternativa previa a la vía judicial, asegurándose así de que el tomador ha tenido la opción de intentarlo, sabiendo que es una opción voluntaria para ambas partes. En este punto hay que tener presente también el nuevo redactado que la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil da al artículo 395.1 1 de la LEC: "Si el demandado se allanare a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas salvo que el tribunal, razonándolo debidamente, aprecie mala fe en el demandado. Se entenderá que, en todo caso, existe mala fe, si antes de presentada la demanda se hubiese formulado al demandado requerimiento fehaciente y justificado de pago, o si se hubiera iniciado procedimiento de mediación o dirigido contra él solicitud de conciliación".

El tribunal tendrá claro que las partes lo tienen muy fácil para acreditar su buena fe. Bastará un requerimiento previo o haber iniciado la mediación para demostrarlo y, así, el artículo 395.1.1 nos equipara claramente la solicitud de mediación a un requerimiento fehaciente. Y, si queremos evitar las costas, será interesante haber acudido a la mediación antes de interponer la demanda, y también lo será para solicitar la imposición de costas en caso de que el demandado se allane antes de contestarla.

### CADA VEZ MÁS NECESARIO

La información al particular sobre las vías alternativas de resolución de conflictos se hace cada vez más necesaria a los efectos de evitar mayores perjuicios tanto a particulares como a empresas. En conclusión, hemos de considerar que la mediación ofrece una oportunidad a las dos partes para evaluar personal y directamente el coste temporal, el coste económico y el coste emocional que están dispuestos a soportar en una controversia y, también, en las reclamaciones judiciales de responsabilidad por daños y perjuicios.

Sí, es una oportunidad para el tomador del seguro, que tiene una vía legalmente reconocida para poder tratar con la compañía aseguradora de una forma más cercana, ágil, directa y rápida, y con la posibilidad de evitar costes mayores, pudiendo controlar el riesgo y repercusión del resultado, así como concretar de forma específica los detalles de la ejecución del acuerdo que alcancen. Y sí, también es una oportunidad para la entidad aseguradora que podrá, dentro de un marco de confidencialidad, controlar riesgos y prever el coste de ese conflicto, además de tramitarse de forma directa en menor tiempo, buscando el beneficio para ambas partes. La mediación permitirá a las aseguradoras poner sobre la mesa distintas alternativas de solución y controlar el riesgo sobre el resultado del acuerdo que se adopte, así como controlar la publicidad o repercusión mediática. Y esto podrá hacerse de forma previa a la vía judicial, pudiendo evitar costas e intereses. En definitiva, la mediación facilitará a las compañías aseguradoras una actuación más inmediata y controlada.

El acuerdo alcanzado en mediación podrá ser homologado judicialmente o elevado a público por las partes para dotarlo de fuerza ejecutiva. En este punto será importante verificar la neutralidad e imparcialidad del mediador a efectos de garantizar un proceso equilibrado para ambas partes, por lo que el tomador del seguro, así como las entidades aseguradoras, podrán presentar la solicitud de inicio de mediación en el centro, despacho o institución de mediación que considere más conveniente, siendo recomendable que el mediador nombrado tenga conocimientos en la materia. En este sentido, el Centre de Mediació Immobiliària del Consell de Col·legis d'Administradors de Finques de Catalunya (CEMCAF) tramita y gestiona solicitudes de mediación en esta materia. ■



**Carles García Roqueta**

Abogado, árbitro, mediador y profesor

Nº 104  
3r trimestre  
2015

# La Mediación en consumo



**E**l consumo y la mediación son dos materias íntimamente relacionadas que conjugan la una con la otra múltiples posibilidades.

Los antecedentes más cercanos los encontramos en nuestra Constitución cuando, en su Art. 51, se indica que: *"los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y los usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los intereses económicos de los mismos. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos..."*. Cuando este precepto observa que se garantizará mediante procedimientos eficaces la defensa de los consumidores, podemos entender que la mediación es, como no, uno de estos procedimientos.

En Catalunya, el Estatut de 1979 ya refería la institución sobre la que recaería la competencia exclusiva

de la defensa del consumidor y usuario, siendo ésta la Generalitat.

Siguiendo la línea de los antecedentes normativos, nos remontamos ahora al nuevo Estatut de Catalunya de 2006, que desarrolla en su Art. 49 que los poderes públicos garantizarán la existencia de instrumentos de mediación y de arbitraje en materia de consumo, significando ello, lo que ya interpretábamos de la propia Constitución Española.

También la Ley 3/1993 de 5 de marzo indicaba que la Generalitat participaría en el sistema de arbitraje de consumo. En cambio, la normativa que deroga a ésta, la Ley 22/2010 del Código de Consumo, indica que la resolución extrajudicial de conflictos que vengan derivados de una relación de consumo se canalizará principalmente a través de la mediación y el arbitraje. Vemos así, que la mediación se incorpora como lo que debiera ser un uso habitual en el trabajo del día a día

de las Organizaciones de Consumidores o bien de la propia Agencia Catalana de Consumo o las entidades que de ella dependieren.

El Decreto 194/2000 que estructura la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya, en su Art. 4 indica que la Junta Arbitral de Consumo se encargará, entre otras funciones, de gestionar la mediación y el arbitraje como sistema de solución a las reclamaciones.

Todo esto nos muestra que a nivel normativo, hace ya años se liga el consumo y sus reclamaciones con el sistema alternativo de conflictos, enfocado este concepto, como primera opción en la mediación y, si no es posible, con el arbitraje.

La Junta Arbitral de Consumo de Catalunya incorpora en sus bases miles de reclamaciones anuales que se solventan mediante procesos de mediación en primera instancia. Sí es cierto, que hasta no hace mucho, se actuaba principalmente desde la intermediación más que desde la mediación en sí, motivo que provocaba el poco alcance de acuerdos, si los comparamos con la mediación que podrían estar planteándose actualmente. El tiempo, las necesidades sociales y la profesionalización en la materia de mediación, que hemos podido ir trabajando en estos últimos cinco años, ha hecho que la Agencia Catalana del Consumo realice las mediaciones como deben ser, esto es, desde una perspectiva ahora ya más formal. Estas propuestas de mediación o las mediaciones en sí se desarrollaban vía telefónica o por medios informáticos sin explicar qué era la mediación, para qué servía, qué personas la trabajaban con las partes, etc., y ello, derivado, por una falta de formación que poco a poco se ha ido adquiriendo.

### LA NORMATIVA AL RESPECTO

La normativa más reciente que tenemos y que al unísono analizaremos en este sucinto artículo, es la Ley 3/2014 así como el decreto 98/2014 de 8 de julio relativo al procedimiento de mediación en las relaciones de consumo. No dejaremos de mentar y analizar en estas líneas la Ley 20/2014 de 29 de diciembre que modifica la ley 22/2010 de 20 de julio del Código de Consumo de Catalunya, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y préstamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo. Por último, aportaremos unos comentarios al anteproyecto del Libro sexto del Código Civil de Catalunya que trata sobre obligaciones y contratos.

Las relaciones de consumidor-empresa son a día de hoy necesarias para todas las partes. Los comercios de proximidad, grandes superficies, pequeñas y grandes empresas, precisan de la confianza y las compras del usuario. Y es que una cosa va ligada con la otra, compraremos un producto si la tienda, marca o empresa nos da confianza. Esta confianza se adquiere con el tiempo

y por lo general con los años. Una buena publicidad, seriedad, marketing, buen producto y otros condicionantes dirigirán al consumidor a que mantenga la certeza de seguir manteniendo el interés en el producto.

Si vamos atrás en el tiempo, no han pasado tantos años en los que no disponíamos de muchas alternativas de elección de productos y ello hacía que aunque no estuviéramos del todo satisfechos nos viéramos en la obligación de repetir, por lo que el privilegiado solía ser el comercio. Hoy, ya no es así y es que es tan feroz la competencia que, o bien tenemos satisfecho al cliente o éste cambiará con extrema facilidad de marca, tienda, comercializadora, empresa de servicios, etc. Motivo de esto es que tenemos que encontrar agentes que nos diferencien de la competencia. Si deseamos mantener satisfecho al cliente para que vuelva, nos recomiende y se quede con nosotros, deberemos tener alternativas positivas y serias para cuando éste tenga un conflicto con la empresa o bien tenga diferencias de impresiones con la misma. Un buen ejemplo es tener como alternativa a la Mediación ante las diferencias entre empresa y cliente.

La Agencia Catalana del Consumo ha mejorado la calidad de sus mediaciones en los últimos años, profesionalizando el proceso y utilizando herramientas telemáticas para resolver conflictos de manera más eficiente.

### MEDIACIÓN Y CONSUMO

La Ley 5/2012 excluye la materia del consumo de la Mediación. Ello es así porque las Comunidades Autónomas tienen competencia exclusiva con esta materia y en Catalunya la tiene la Generalitat. Así, tenemos una norma que se centra en la mediación referida a las relaciones de consumo, el Decreto 98/2014 de 8 de julio, que en su articulado expresa cómo realizaremos estas mediaciones y, lo más importante, quién. Entre otras, lo harán la Administración, Asociaciones, Organizaciones de Consumidores y los Colegios Profesionales (expresado sin excepción y entendido como concepto totalmente amplio). Así pues, aprovechemos estos Colegios para poder formar a colegiados con el fin de que puedan participar de todas las mediaciones en consumo que están esperando.

### LA PERSONA MEDIADORA

La persona que actúe en mediación, según la ley ha de ser mediadora y experta. ¿Experta? ¿En qué? ¿En mediación? ¿En consumo? Interpretamos que en me-

diación, más bien no, porque si la persona es mediadora ya no cabe esta opción. No queda pues otra opción que la de que dicha persona ha de ser experta en consumo.

### PROCEDIMIENTO

Iniciar el procedimiento será tan sencillo como hacerlo por medio de petición de la persona consumidora, a través de una hoja oficial de queja, reclamación o denuncia en la que se manifieste la voluntad de iniciar el procedimiento de mediación. Gran importancia obtiene la posibilidad de desarrollar estas mediaciones por medios telemáticos, si así las partes lo desean mientras se garantice la identidad de estas.

Destacar que, preferentemente, las mediaciones derivadas de reclamaciones o peticiones económicas que estén por debajo de los trescientos euros se llevarán a término por medios telemáticos. De hecho, las ODR (Online Dispute Resolution) están alcanzando cada día más campo en la resolución de estos conflictos.

A sabiendas que nos estamos dejando muchos conceptos importantes de este Decreto, no queremos obviar el coste de estas mediaciones de consumo que indica la norma que en ningún caso podrá tener su coste carácter disuasorio. Indistintamente que las personas usuarias del Servicio de la Agencia Catalana del Consumo o de Organizaciones de Consumidores conocen que estas mediaciones son gratuitas por el sistema, ¿qué entenderemos por este concepto de que el coste no sea disuasorio? ¿Los 40 € que marca el Centre de Mediació de Catalunya? ¿Cogeremos como referencia los 30€ que marca el Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de conflictos de consumo (Estatal)? O bien, ¿existirá libertad de precio? la respuesta queda en el aire.

### NORMALIZACIÓN DE LA ALTERNATIVA

Es cierto que se está socializando y normalizando cada vez más cualquier tipo de alternativa a la vía Judicial. Esta vía Judicial, desgraciadamente, es la que motiva que se incurra, por los interesados, en muchas ocasiones en gastos y más gastos innecesarios a la espera de una solución derivada de un tercero (el Juez) que muy probablemente la parte vencedora (si así la podemos denominar) deberá ejecutar y gastar por ende aún más recursos económicos, porque la parte vencida no quiere cumplir esa sentencia.

Que la causa de esta normalización de estos sistemas alternativos venga a ser la mediación, provoca que cada vez más obtengamos amplia normativa dirigida en este sentido. Valga como ejemplo, la Ley 20/2014, de 29 de diciembre, para la mejora de la protección de las personas consumidoras en materia de créditos y prestamos hipotecarios, vulnerabilidad económica y relaciones de consumo. Esta Ley que modifica al Código de Consumo podría llegar a ser un soplo de aire para muchas personas que se encuentran en una situación con su vivienda habitual muy desoladora por la falta de

pago, consecuencia que lleve a los Bancos o entidades a realizar la correspondiente ejecución hipotecaria. También pincela esta ley en relación a la protección especial en cuanto a los contratos de prestación de servicios básicos o la eliminación de cláusulas y prácticas abusivas o desleales.

Centrados en esta ley, indicar que de su Art. 132-4 sobre créditos o préstamos hipotecarios, entendemos la protección que intenta buscar el legislador en relación a que el propietario ejecutado pueda seguir conservando la vivienda ya sea en propiedad o bien con un uso o disfrute. Este artículo indica que las partes deberán acudir a mediación o acordar someterse a un arbitraje. (En muchas ocasiones una cosa lleva a la otra, pues si se someten a arbitraje, se facilitará la posibilidad previa de ir previamente a mediación). Se dan tres meses (requisito de procedibilidad) para alcanzar un acuerdo, y aunque en la sesión informativa o primera sesión de mediación ya se tenga claro que no queremos continuar con este sistema alternativo de resolución de conflictos, deberemos esperar igualmente estos tres meses. Indica la Ley a posteriori que si no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio, cualquiera de las partes puede acudir a la reclamación administrativa o a la demanda judicial. En este redactado debe existir algún error, pues satisfactorio o no el acuerdo, si de este tenemos laudo, ya no podremos dirigirnos a la vía judicial por ser cosa Juzgada.



Los acuerdos a los que se llegue por la vía de la mediación son totalmente ejecutivos, como si de una sentencia se tratase.



### ACUERDOS TOTALMENTE EJECUTIVOS

Los acuerdos a los que se llegue por la vía de la mediación son totalmente ejecutivos, como si de una sentencia se tratase. Además estos acuerdos tenían y siguen teniendo sentido con la propia observancia del Art. 1809 del Código Civil.

El Sistema arbitral de consumo lo entenderemos como una vía extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita que permitirá resolver fácilmente los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios por no haber encontrado éstos la solución más adecuada decidiendo que resuelva un tercero la controversia, en este caso un Órgano Arbitral, y comprometiéndose las partes a cumplir la resolución dictada por las partes. Por relación de consumo entenderemos cualquier relación establecida entre empresarios, intermediarios y por otra parte las personas consumidoras. Esta relación de consumo engloba la información, la oferta, la promoción, la publicidad, la comercialización, la utilización y la venta, así como el suministro de bienes y servicios, y las obligaciones que se deriven. Persona consumidora es aquella persona física o Jurídica.

El sistema arbitral de consumo permite resolver disputas entre consumidores y empresarios de manera extrajudicial, ágil y gratuita, asegurando el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Órgano Arbitral.

No podemos dejar de destacar el Anteproyecto del Libro sexto del Código Civil de Catalunya (Obligaciones y Contratos). En este Anteproyecto, se habla de forma continuada de las compraventas de consumo. Es fácil observar que no se va en paralelo entre la compraventa y la compraventa de consumo, pues el legislador parece que lo trata de la misma forma. El Libro sexto concreta en relación a las compraventas de inmuebles, así como en los productos financieros, dando la importancia merecida por la situación ante la estamos. También, destaca la conformidad del producto, es decir, que el bien librado al comprador adquirente se corresponda fielmente a aquello pactado junto con las ideas e intenciones del propio producto. Asimismo se hace referencia en este Libro al pacto de financiación por tercero (para el caso que no se conceda hipoteca por inmueble no se pierdan las arras por posibilidad de desistimiento justificando al negativa del banco en relación a otorgar la hipoteca o su subrogación).

Como conclusión, la Unión Europea desde hace ya bastantes años, está totalmente predispuesta e interesada en instaurar sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo. El motivo que lleva a la Unión Europea a actuar de esta forma es por la aparición de constantes y nuevas prácticas comerciales y empresariales (comercio electrónico, comercio internacional, etiquetaje, garantías, etc.). Y de hecho, es la propia normativa comunitaria la que insiste en actuar desde esta perspectiva. Hemos de destacar, entre otras normas, la Directiva 2013/11 UE, de 21 de mayo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Reglamento UE/524/2013, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. ■



**Emanuela Carmenati**  
*Letrado y administradora*

Nº 103  
2n trimestre  
2015

# La premediación de una comunidad de vecinos. Factores relevantes a considerar



etapa del proceso absolutamente imprescindible para el buen fin del mismo.

Ello no quiere decir que determine que se pueda o no alcanzar el consenso entendiendo como tal el acuerdo entre las partes, el consenso depende de muchos más factores, pero es absolutamente relevante que esta etapa sea intachable. En el caso específico de las mediaciones por conflictos entre vecinos la premediación es como un instrumento de precisión, de tal manera que cualquier fallo repercute exponencialmente desviando las posibilidades de éxito. Se trata en definitiva de realizar toda una fase de instrucción, donde el mediador se documenta, se informa y analiza la situación que se le plantea.

## **¿Cuáles son los seis factores que, tradicionalmente, se tienen que someter a examen por parte del mediador designado para llevar a buen fin la premediación?**

Además de la propia conformidad del mediador por ser considerado apto para intervenir profesionalmente en ese específico conflicto (que no tenga incompatibilidad, que domine la materia comunitaria...) los factores clásicos son los siguientes:

La premediación es un elemento esencial si se quiere alcanzar un consenso entre las partes implicadas en un conflicto entre vecinos de una comunidad. A continuación se analizan los factores más relevantes a tener en consideración.

Se le puede llamar “premediación” porque temporalmente responde a una pauta anterior a lo que entendemos strictu sensu por mediación, aunque bien podría considerarse una fase de la misma, dada la estrecha vinculación con aquella y su inevitabilidad.

Si en muchas ocasiones hemos puesto de relieve la importancia de las sesiones informativas previas dado el grado de legitimidad que puede ofrecer el mediador, después del rol del informador, la premediación es aquella

**1.- Identificación del conflicto o conflictos.** A veces las partes verbalizan que el conflicto es uno, cuando en realidad lo expuesto puede resultar ser simplemente una consecuencia o una causa del conflicto real, y el mediador deberá abstraer el verdadero focus subyacente. Por otro lado, no es indistinto valorar si hay un solo conflicto, o varios. A veces podemos creer que el conflicto es muy complejo, cuando por lo contrario puede dividirse en varios y, así, simplificarse. Asimismo, según el caso podrá ocurrir que los varios conflictos puedan solventarse a la vez si bien en distintos procesos, y en otras ocasiones serán consecuenciales, de tal manera que para poder resolverlos habrá antes ordenarlos y empezar un circuito correlativo de resoluciones en cadena, tal como podemos ver en el siguiente punto tercero.

**2.- La identidad y legitimidad de las partes.** No puede ser parte quién quiere, sino quién lo sea realmente. Un error típico es determinar las partes acudiendo a criterios jurídicos de legitimidad, de tal suerte que con demasiada frecuencia situamos por ejemplo al presidente de la comunidad en el rol de parte en representación de la comunidad, cuando no necesariamente será el más adecuado. Es más, normalmente es el menos apropiado, por lo menos porcentualmente. Y es que en temas vecinales idoneidad de las partes y legitimidad de las partes son conceptos distintos y distantes, y si en algo coinciden es en ser importantes en esta fase del proceso.

El consenso depende de muchos más factores, pero es absolutamente relevante que esta etapa sea intachable.

**3.- ¿Una mediación o varias?** Desde luego, como anticipábamos en el anterior punto primero, si el mediador detecta varios conflictos, salvo que tengan muy poca relevancia, será muy conveniente realizar varias mediaciones. Incluso es probable que el mediador se plantee la posibilidad de ceder la intervención a otros mediadores para uno o más de los otros conflictos surgidos, tanto por una cuestión práctica de compatibilizar momentos del proceso, como si así lo considera en función de la materia suscitada. En ocasiones ocurrirá que para resolver alguno de esos conflictos antes habrá que resolver otros, marcándonos así un orden consecucional, mientras que en otras será factible e incluso conveniente la resolución simultánea de los varios "nudos a peinar", haciendo así inevitable la intervención de varios mediadores.

**4.- ¿Mediación o comediación?** También será el mediador el que decidirá. Las comediaciones son difíciles, pero muy efectivas. Consisten en la intervención conjunta de varios mediadores para un conflicto. Es una posibilidad tan válida como la mediación, y es cada caso el que sugiere la conveniencia de una u otra opción. Incluso hay mediadores que sólo realizan comediaciones, y con frecuencia suelen ser un equipo fijo de profesionales, que se conocen bien, se complementan y que tienen estructurada su pauta de trabajo.

**5.- Expertos y peritos.** Si en general es bueno tomarlos en consideración allá donde la materia es específica y especial, en conflictos de comunidades de vecinos es absolutamente indispensable que el mediador tenga formación en propiedad horizontal y vertical, y que pueda acudir a peritos para complementar la información que precisa para optimizar la conducción del proceso. Sea para analizar balances, o para completar su infor-

mación con la opinión de ingenieros o arquitectos para temas técnicos, etc.

**6.-** También es importante aclarar si las partes son **propietarios, ocupantes, o ambas cosas.** Sus motivaciones tendrán sin duda matices muy relevantes. En los propietarios no ocupantes encontramos un perfil de preocupación marcadamente económico, ya que por definición se le debe excluir el factor relacional, por lo que lo que le preocupará será el mantenimiento de la finca en cuanto que es la revaloración o no de su inversión patrimonial, y el coste que represente. Dicha preocupación es menos importante en el ocupante no propietario, a quien el mantenimiento de la finca le interesará y afectará en la medida en que le implique un mayor o menor confort en el uso de la propiedad, pero lo que realmente le preocupará es la convivencia con sus vecinos. Puede ocurrir que el propietario también sea ocupante, y de hecho es la norma general, y en este caso obviamente el abanico de intereses es muy plural. Finalmente, no olvidar que el conflicto puede ser incluso entre el propietario y su inquilino u ocupante de la finca, pero como tantas otras veces hemos comentado en este caso podrá acudir a una mediación privada, pero que no será una mediación por un conflicto entre vecinos, y por tanto el proceso de mediación aplicable no se adecuará a las pautas que estamos apuntando ahora. Es otro tipo de mediación. Sería el caso por ejemplo de que el propietario no quisiera aprobar según que mejoras en la finca que para su inquilino puedan ser determinantes para su permanencia en la finca en condiciones.

Finalmente, si en una mediación el espacio donde se realice la mediación es muy importante y debe ser cuidado particularmente, en la premediación no se considera relevante, dado que es una fase de trabajo donde lo importante es que el mediador tenga su propio espacio.

La premediación es muy importante, y es en gran medida la característica esencial que distingue a las mediaciones para resolver conflictos entre vecinos de otros tipos de mediaciones. Realmente, sin ella no se puede iniciar ningún proceso, de tal manera que, como se anticipaba al inicio del artículo, podemos considerarla como una pauta externa y previa al proceso, pero bien también podemos considerarla su indispensable e inevitable fase inicial. ■



**Montse Purí Pujals**

*Abogada y mediadora de conflictos*

Nº 102  
1r trimestre  
2015

# La mediación en las empresas familiares

**E**n Cataluña según datos del Barómetro de la Empresa Familiar más del 65% son empresas familiares, la mayoría de las empresas se encuentran en primera generación, puesto que solo un 25% aproximadamente pasa a la segunda generación y un 9 % a la tercera.

Para considerar una empresa familiar, siguiendo a Miguel Ángel Gallo, debemos tomar en consideración tres características:

- **La propiedad:** la mayoría de las acciones o participaciones las posee una familia.
- **El poder:** alguno o varios propietarios dedican parte importante de su tiempo a trabajar en la empresa familiar, como directivos o como miembros del Consejo de Administración
- **La voluntad de continuidad:** la vocación de permanencia y continuidad se manifiestan con al menos la incorporación de la segunda generación en la empresa.

## LA EMPRESA FAMILIAR

Inma Puig define la empresa familiar como "la caja de resonancia en la que resuena la historia de todos los conflictos familiares y en la que se recrean las consecuencias de estos conflictos". Es decir, los conflictos van muchas veces de la mesa de Navidad a la Junta de Accionistas, y las batallas de niños se repiten en la Dirección de la empresa. Por ello, es importante para la supervivencia de la empresa, de generación en generación, la forma en que se gestionan los conflictos.

Existen en la empresa familiar unos valores compartidos entre la empresa y la familia que conforman de la cultura de ambas. En el óptimo funcionamiento de la empresa familiar existe un alto grado de unidad entre sus miembros y de compromiso con el proyecto empresarial. No obstante, situaciones de discrepancia pueden conducir a una situación de desunión, de división, de conflicto, de celos, más grave que en otro tipo de compañías, de manera que la empresa pierda competitividad y se quiebren las relaciones familiares.

Asimismo en la empresa familiar subyacen intereses distintos derivados de la conjunción entre la familia, la propiedad y la gestión de la empresa. Ello hace que a medida que se incorporan más generaciones en la empresa las relaciones sean cada vez más complejas. La falta de planificación de la sucesión de la empresa familiar es una de las principales razones de la no continuidad de estas empresas.

## LA FIGURA DEL MEDIADOR

La confidencialidad, imparcialidad y neutralidad que garantiza el mediador, junto con sus aptitudes y habilidades, hacen que la mediación sea una herramienta idónea para la empresa familiar, tanto para evitar conflictos como para ayudar a resolverlos.

Los diferentes momentos en que se aconseja un proceso de mediación son los siguientes:

### **Intervención del mediador en la elaboración de los protocolos familiares y en la planificación de la sucesión.**

- El protocolo familiar es un pacto o acuerdo al que llegan los componentes de un grupo familiar, propietarios de una empresa, con la finalidad de crear un código de conducta que regule las relaciones familia-empresa.
- La regulación de dichos protocolos se limita al RD 171/2007 de 9 de febrero sobre la publicidad de los protocolos familiares, por tanto no existe un contenido mínimo de dichos protocolos.

En dichos protocolos se introducen diferentes tipos de pactos con diferente eficacia jurídica: pactos estatutarios, que se incorporarán a los estatutos de la sociedad, pactos para-sociales, eficaces únicamente entre los miembros de la familia, e incluso pactos reservados.

El documento de protocolo contiene en general: historia de la empresa, valores de la empresa y de la familia, órganos de gobierno, normas para la incorporación a la empresa, normas de remuneración, política de dividendos, valoración de las participaciones o



acciones, política testamentaria o en caso de divorcios, mantenimiento del nombre y de la marca comercial, entre otros aspectos que cada familia o empresa incorpora a su protocolo en función de sus necesidades.

La flexibilidad del proceso de mediación hace que se pueda adaptar a cada familia o empresa según sus necesidades.

Podemos afirmar que la bondad de un protocolo deriva del hecho que sea aceptado de forma voluntaria por los miembros de la familia-empresa, de manera que genere un alto nivel de compromiso el cumplimiento del mismo. Resultaría paradójico que para exigir el cumplimiento se tuviera que acudir a la vía judicial, que es lo que justamente quisieron evitar con un protocolo familiar.

Por ello, es muy importante el proceso de preparación y confección de los mismos. La mediación se postula como una herramienta idónea para que dicho documento se elabore con el máximo consenso entre todos los miembros de la familia, con la garantía que todos ellos han sido escuchados y estamos ante un verdadero acuerdo familiar.

La flexibilidad del proceso de mediación hace que se pueda adaptar a cada familia o empresa según sus necesidades. El mediador, dentro del proceso, puede efectuar sesiones conjuntas con todos o parte de sus

miembros, o sesiones individuales (caucus). No obstante, serán los miembros de la familia, quienes acompañados por el mediador, diseñen sus propias soluciones, lleguen voluntariamente a los acuerdos que conformaran su protocolo, y planifiquen la sucesión de la empresa.

El mediador no sustituye a los asesores de la familia o de la empresa sino que en colaboración con los mismos, intenta comprender y movilizar la dinámica familiar para que la planificación de la empresa y de la sucesión encajen en el sistema familiar, evitando futuros conflictos.

Gerald Le Van, especialista en empresa familiar, señala que es importante que la familia se plantee y conteste a unas preguntas críticas sobre su futuro. Se trata de obtener respuestas que representen la opinión conjunta más razonable sobre la familia y su negocio.

En definitiva, el proceso de elaboración del protocolo y planificación de la sucesión, con la ayuda de un proceso de mediación, puede ayudar a gestionar con equilibrio los intereses de la familia y la empresa, de manera que la empresa no pierda competitividad ni rentabilidad, y sea gestionada conforme a unos valores familiares acordados.

#### **Proceso de mediación en la empresa familiar cuando existen conflictos.**

El conflicto es inherente a la naturaleza humana, se trata de un fenómeno, que no es a priori ni positivo ni negativo, puesto que bien gestionado puede suponer una mejora y un motor de cambio.

La naturaleza de la empresa familiar, donde confluye familia-propiedad- gestión, genera un entramado de relaciones o situaciones que pueden originar diferentes conflictos, que sin ánimo ser exhaustiva, relaciono a continuación:

- Confusión de la propiedad y la gestión de la empresa. Los miembros de la familia, con independencia de la capacitación, se consideran con derecho a gestionar la empresa.
- Injerencia de la familia en las decisiones de la empresa. Los criterios en la toma de decisiones no son empresariales.
- Problemas en relación a la remuneración e incorporación de los miembros de la familia que participan en la gestión de la empresa.
- Discrepancias en decisiones estratégicas de futuro, diferencias de criterios empresariales.
- Falta de liderazgo empresarial definido. Problemas para establecer relaciones jerárquicas entre miembros de la familia.
- En el caso de haberse elaborado, falta de aplicación o incumplimiento del protocolo familiar.
- Problemas de relación, de comunicación.
- Problemas de valores y de principios. Visiones diferentes del negocio entre los diferentes miembros de la familia.

### LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS

En toda empresa familiar en algún momento aparecerá un conflicto que puede estar oculto, latente o abierto. En dicho caso, debemos ver lo que hay detrás de las posiciones de las partes, que es lo que esconde el iceberg, valorar las necesidades e intereses de cada uno y la implicación emocional con el conflicto, tomando en consideración no sólo las emociones presentes, sino las discusiones pasadas, los celos, las expectativas frustradas.

Además, en este tipo de compañías el grupo familiar influye en el gobierno y gestión de la empresa, no obstante la forma de tomar las decisiones es distinta en la familia que la empresa. El sistema empresarial se basa en parámetros racionales, la preocupación principal es la salud financiera, los beneficios y el lenguaje que se utiliza es profesional. A diferencia del sistema familiar que se rige por otros parámetros como son la afectividad, la principal preocupación es la armonía familiar y el lenguaje que se utiliza se refiere a roles y obligaciones familiares.

### EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Mediante el proceso de mediación, basado en el dialogo, se compatibilizan los intereses de la empresa y de la familia, intentando satisfacer las necesidades de cada

una de las partes.

El mediador ayuda a que cada parte no se encierre en su propia vivencia, procurando entender la visión de las otras partes (ponerse en los zapatos de otro), ayuda a superar bloqueos de comunicación, a orientarse hacia el futuro, a generar alternativas y opciones, a buscar nuevos roles, a fomentar el compromiso, la tolerancia, el respeto y la comprensión, a detectar la necesidad de reconocimiento de diferentes miembros de la familia.

De esta manera se evita el progresivo enfrentamiento que pudiera llevar a las partes a interponer una demanda judicial con la consiguiente ruptura de las relaciones familiares. No obstante, incluso en el supuesto de que se haya iniciado un proceso judicial es aconsejable una derivación a mediación, que pueden solicitar las propias partes, el juez, o cualquier profesional que intervenga en la contienda judicial, en especial, el abogado.

La mediación supone muchas ventajas frente al proceso judicial o frente al arbitraje. Permite a las partes el controlar en todo momento del proceso, ellas son las que voluntariamente trabajarán de manera colaborativa para encontrar la solución en la que todos ganen, a diferencia del sistema judicial basado en el ganar-perder.

La mediación puede finalizar con un acuerdo total sobre todos los aspectos tratados, con un acuerdo parcial, o sin acuerdo. Pero aún en el este último supuesto, el proceso de mediación posiblemente habrá ayudado a mejorar la relación y el entendimiento entre las partes. El acuerdo de mediación será ejecutivo mediante la elevación a escritura pública o la homologación judicial.

### EL POTENCIAL DE LA MEDIACIÓN

En definitiva, la mediación tiene un gran potencial para la empresa familiar puesto que permite resolver de forma colaborativa diferencias y conflictos que puedan surgir, siendo las partes quienes construyen, con la ayuda del mediador, soluciones de consenso con un alto grado de compromiso, y además aprenden modelos, procesos y técnicas que se pueden aplicar para resolver sus futuros conflictos.

La mediación constituye un cambio en la cultura de la empresa- familia que les enriquece y les aporta valores como el dialogo, el respeto, la responsabilidad que les ayudarán a mantener la unidad familiar, a planificar la sucesión de la empresa y a la transmisión de esta de generación en generación. ■



**Cristian Casellas**

Abogado y Mediador

**Marta Méndez**

Abogada y Mediadora

Nº 101  
4º trimestre  
2014

# La dúctil confidencialidad en la mediación



Según el artículo 9 de la Ley 5/2012, se podría llegar a la conclusión de que todo lo que tiene que ver con el procedimiento de mediación es confidencial, salvo las excepciones que incluye el propio artículo y el resto del articulado y que coincidirían con la Directiva. Pero tal afirmación tiene muchas salvedades.

Para comenzar, habría que referirse al concepto lingüístico del término “confidencialidad” para diferenciarlo de otros conceptos y significados, como el de secreto que, por asociación, se le pueden atribuir y que, si bien coloquialmente pueden ser aceptados, al abordarlo en la mediación deben ser precisados.

Al consultar el diccionario de la Real Academia Española, el término nos ofrece la definición de “cualidad de confidencial” y, a su vez, confidencial se define como “que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas”. Asimismo, la acepción adjetiva de “secreto” se define como “oculto, ignorado, escondido y separado de la vista o del conocimiento de los demás”, lo cual dista considerablemente del término “confidencial”.

## EL CARÁCTER DE LA CONFIDENCIALIDAD. CARACTERÍSTICA A PRESERVAR. PRINCIPIO INFORMADOR.

Uno de los principios informadores de la mediación, recogido en el apartado IV del preámbulo ley 5/2012, referido al título II “Principios informadores de la mediación”, es la confidencialidad que, como principio, tiene una repercusión y efectos jurídicos distintos que los de una obligación “*stricto sensu*”. En el mismo sentido se pronuncia la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles en cuanto que en el considerando 23 se refiere a la protección de la confidencialidad de la mediación en todo proceso judicial o de arbitraje ulterior civil o mercantil.

En la propia definición de mediación que se efectúa en su artículo 3.a) de la Directiva no se incluye la confidencialidad como característica definidora del procedimiento, por lo que dicha cualidad no afecta a su esencia o naturaleza. Y la Ley 5/2012, en la definición del concepto de mediación en su artículo 1, tampoco incluye la característica de la confidencialidad como rasgo definidor de su naturaleza.

En el artículo 7 de la Directiva sí se establece, en cambio, que la mediación debe efectuarse de manera que se preserve la confidencialidad, pero refiriéndose a:

- Las personas mediadoras, respecto al secreto profesional.
- Las partes, en sentido estricto de confidencialidad hacia su actuación.
- Los terceros participantes, con la confidencialidad en sentido estricto y, en el caso de profesionales, con el secreto profesional.
- Las entidades administradoras del procedimiento, por lo que sería comparable al secreto profesional.
- Y, objetivamente, a la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho proceso.

En cuanto al objeto de la confidencialidad, según el artículo 9 de la Ley 5/2012 advertimos que establece que “el procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial”. Establece, por tanto, que la confidencialidad afecta a todos los documentos utilizados en el proceso de mediación, así como a toda la información derivada del mismo, por lo que el ámbito de la confidencialidad es más extenso al no limitarse a lo que se considere información confidencial, como así se regulaba en la Ley de Mediación Familiar de Cataluña.

#### LA CONFIDENCIALIDAD DEL MEDIADOR

Según el artículo 9 de la Ley 5/2012, el mediador tiene la obligación en toda su actuación de respetar los principios de la mediación y por tanto, de velar por la confidencialidad, no pudiendo revelar la información que hubiera podido obtener derivada del procedimiento. También se protege su deber de confidencialidad con el deber de secreto profesional, impidiendo que pueda declarar en un proceso judicial o arbitraje, o aportar documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo. En el mismo sentido la Directiva en su artículo 7 (documentación, propuestas, ofertas entre las partes ... que se hayan tratado o producido durante el procedimiento de mediación) establece que tiene el deber, incluso, de guardar secreto sobre las partes y mediaciones que ha realizado. A pesar de ello, encontramos unas excepciones como son: 1. Por pacto en contrario de las partes de la mediación, 2. Por autorización expresa de una parte para revelar información o documentación a la otra parte, y 3. Por el requerimiento judicial del orden jurisdiccional penal.

En cuanto a la información obtenida en la mediación, hay que hacer la salvedad de todos aquellos documentos que se encuentren inscritos en registros públicos o en medios de comunicación escrito o audiovisual y que, por tanto, no revisten el carácter de confidenciales porque son públicos, aunque la información comentada durante la mediación sobre los mismos sí lo sería. Es una cuestión de matiz

muy evidente, pero es importante manifestarlo porque el tratamiento de la confidencialidad sería distinto y, por lo tanto, también sus efectos.

#### LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS PARTES

Las partes, al igual que los mediadores, tienen un deber de confidencialidad respecto a la información derivada o relacionada con el procedimiento en los términos comentados en el apartado anterior (documentación, propuestas u ofertas que se hayan producido durante el proceso de mediación), excepto pacto en contrario, tal y como se establece en la legislación estatal y europea.

El documento aportado por una parte al proceso de mediación no queda afectado para su titular por la confidencialidad, en cuanto que es un documento que la parte puede presentar al proceso judicial. Es distinto para la parte de la mediación no titular del documento, porque si el propietario del documento no lo ha aportado en un proceso judicial pero sí en el de mediación, se encontrará limitado por el deber de confidencialidad respecto de esa información.

No es confidencial para las partes, en determinados supuestos, manifestar que se han sometido a mediación y el objeto de la misma, como por ejemplo para alegar la suspensión de la caducidad y la prescripción, previsto en el artículo 16; el depósito ante la institución de mediación, en su caso, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 5/2012 o lo previsto en el artículo 63 LEC que regula la acción declinatoria por la que el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a mediadores.

Concluyo este punto con una cita de Walter A. Wright, que en su artículo “La protección de la confidencialidad en la mediación”, señala que *“aunque las leyes y guías éticas hacen hincapié en las obligaciones del mediador, la obligación de proteger la información confidencial del público también está en los participantes”*.

#### LA CONFIDENCIALIDAD DE TERCEROS

Los terceros que participen en la mediación ya sea como asesores de las partes o requeridos de mutuo acuerdo por ellas, deberán mantener la confidencialidad con las mismas limitaciones que las partes y los mediadores, bien sea en un juicio o arbitraje posterior o fuera de él, a no ser que las partes les autoricen expresamente y por escrito.

La LEC dispone que si un perito – también sería aplicable a otros terceros que emiten informes o facilitan información – interviene en un proceso de mediación, no se podrá solicitar dictamen al mismo, en el mismo asunto, para un posterior pleito, por haber intervenido en el mismo. Lo que pretende la ley es impedir que el perito, al haber conocido información “derivada y relacionada” en la mediación, pueda transgredir



la confidencialidad en un proceso judicial o arbitral posterior, puesto que tal limitación rige también para las partes y no sería lógico que para los propios interesados, que son los que aportan esta información, hubiese una limitación mayor que a terceros “auxiliares” del procedimiento.

Consideramos necesario que las partes incluyan cláusulas detalladas de confidencialidad tanto en el acta inicial como en el acuerdo, para garantizar el compromiso de las partes hacia la privacidad –y no publicidad– del mismo.

Para el resto de terceros que sean profesionales y que se les requiera, se puede considerar que el régimen aplicable sería análogo. Para otros terceros que intervinieran en otra condición, sería de aplicación la confidencialidad “*estricto sensu*” en todo lo referente a la información y documentación tratada en la mediación que tenga tal carácter, teniendo en cuenta lo que hemos comentado sobre la información derivada y relacionada con el procedimiento.

#### LA INFORMACIÓN “DERIVADA Y RELACIONADA” CON EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Como hemos mencionado en apartados anteriores, según el artículo 9 de la Ley 5/2012, se podría llegar a la conclusión de que todo lo que tiene que ver con el procedimiento de mediación es confidencial, salvo las excepciones que incluye el propio artículo y el resto del articulado y que coincidiría con la Directiva. No es menos cierto que por lo que llevamos de exposición ya hemos podido observar que tal afirmación tiene muchas excepciones. Ello lo observamos tanto por el contenido del propio articulado de la Ley, como por la finalidad de la misma.

Por otra parte, queremos traer aquí el supuesto, que incluso la ley prevé, de la existencia de un proceso judicial en cuyo transcurso se inicia un procedimiento de mediación sobre el mismo objeto. Ante este supuesto es difícil poder argumentar que toda la información presentada hasta el momento en el proceso judicial y que también se aporte al procedimiento de mediación sea confidencial –podemos aprovechar aquí para incluir también los informes periciales y otros derivados de la causa judicial ya aportados o preparados para tal fin–. La diferencia no es tanto la información aportada, sino la manera en que es tratada, qué se deriva de todo ello y qué normas de juego se aplican para ello.

En cuanto a las actas constitutiva y final, podemos considerar que son confidenciales por contener información derivada y relacionada de la mediación, pero dejan de serlo en cuanto se pretenda la formalización de los acuerdos

en títulos ejecutivos u homologación judicial, tal como dispone la propia ley y expresamente prevé el artículo 550 de la LEC, además de las excepciones previstas por la Ley en su artículo 9.

#### LOS ACUERDOS

Del estudio de la normativa, sentencia del Tribunal Supremo, como del de los artículos doctrinales, hemos llegado a una conclusión respecto a la confidencialidad de los acuerdos desde dos interpretaciones diferentes.

El acuerdo de mediación es un contrato privado, vinculante y con plenos efectos jurídicos entre las partes ya que le es de aplicación el artículo 7 y 1901 del Código Civil, y cualquier contrato constituye una norma de origen privado garantizada por el poder público que ordena y vincula las conductas de las partes contratantes, estableciendo derechos y obligaciones entre ellos que se pueden exigir coactivamente si las partes voluntariamente no se someten a ellos, de acuerdo asimismo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución. Si el acuerdo de mediación no pudiese aportarse como prueba del derecho de la parte ante un tribunal o no se pudiese solicitar, su cumplimiento provocaría en la práctica que los acuerdos de mediación serían “papel mojado” y, por lo tanto, el procedimiento de mediación perdería toda legitimación y credibilidad. Pero no podemos mezclar dos conceptos diferentes como son la confidencialidad y el efecto vinculante de un acuerdo, pues un acuerdo privado entre dos partes puede tener una cláusula de confidencialidad y a la vez ser vinculante.

Así, consideramos que los acuerdos son confidenciales en cuanto que las partes deben preservar su confidencialidad, ya que no son públicos respecto a terceros. Pero, al ser vinculantes entre las partes, pueden elevarse a público, solicitar su homologación para que tengan carácter ejecutivo y aportarlos ante la autoridad judicial u organismo competente para cumplir con el mismo o para exigir su cumplimiento. Sin embargo, ello no implica de “per se” que sean publicables o que se puedan dar a conocer a terceros.

#### CONCLUSIÓN

Las partes tienen la facultad de organizar y establecer normas para llevar a cabo el procedimiento con seguridad y garantía, en un entorno de confianza y, cuando menos, de confidencialidad necesaria en los aspectos que ellas consideren trascendentes.

Creemos necesario que las partes incluyan cláusulas detalladas de confidencialidad tanto en el acta inicial como en el acuerdo para garantizar el compromiso de las partes hacia la privacidad, y no publicidad, del mismo. Y eso sin perjuicio del derecho de las partes contratantes a solicitar el cumplimiento del acuerdo ante la autoridad competente. ■



**Elisabet Barnadas Vintró**  
*Advocada i Vocal del CAFBL*

Nº 100  
3r trimestre  
2014

# Les clàusules de mediació



**E**n qualsevol contracte, les part signants quedem vinculades per les clàusules incloses en el mateix, que firmem i que fem valer on sigui i davant de qui sigui. Normalment, tots els contractes inclouen una clàusula de jurisdicció en cas que els signants no estiguin d'acord o hagin sorgit discrepàncies entre elles. Però ara cal que també incloguin clàusules de mediació.

És evident que estem acostumats que siguin els tribunals, arbitral o judicial, els primers i els únics que poden resoldre els conflictes: culturalment, així ho hem fet sempre. Ara se'ns obre una nova via, la de la mediació, que permet responsabilitzar-nos i tenir més control sobre la resolució dels nostres conflictes. Aquest procés dóna a les parts un poder de prevenció i decisió, així com un control sobre què resolem, com ho resolem i quan resolem el conflicte. Tot aquest control té la raó de ser en el fet d'incloure una clàusula de mediació com a via de resolució del conflicte.

El que hem de tenir present a la mediació és que aquesta no tanca cap via de resolució, és més, obre altres possibilitats. Si les parts no han arribat a un acord o l'acord ha estat parcial, sempre poden optar per anar per la via arbitral o judicial. Igualment, havent iniciat un d'aquests procediments, les parts el poden suspendre i acordar iniciar la mediació per resoldre el conflicte.

Tanmateix, si amb mediació s'ha arribat a un acord, les parts el poden elevar a públic davant notari o bé demanar la seva homologació en el mateix procés judicial. D'aquí la importància d'incloure les clàusules de mediació en els contractes, que permet a les parts més vies per resoldre els conflictes.

#### EXEMPLE DE CLÀUSULA

Podem emprar aquest model de clàusula, per a relacions contractuals:

"Les parts acorden comprometre's a instar la mediació, com a via prèvia a la dels tribunals arbitral o judicial, per a la resolució de qualsevol controvèrsia derivada de la interpretació, execució, validesa, eficàcia o qualsevol contingència que es relacioni directa o indirectament amb el present contracte, així com també la reparació dels danys i perjudicis que es poguessin derivar del seu incompliment".

Opcionalment: "Les parts convenen que la sol·licitud de mediació es presentarà davant de (centre de mediació), que s'encarregarà de la designa del mediador".

#### En castellà:

"Las partes se comprometen a instar la mediación, como vía previa a la jurisdiccional de los tribunales, arbitral o de justicia, para la resolución de cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución, validez, eficacia o cualquier contingencia que esté

relacionada con el presente contrato; asimismo, también para la reparación de daños y perjuicios que puedan derivar de su incumplimiento".

Opcionalmente: "Las partes convienen que presentarán la solicitud de mediación ante (centro de mediación), que se encargará del nombramiento de los mediadores".

En ser la mediació un procés totalment voluntari per a les parts, la inclusió de les clàusules de mediació facilita la seva aplicació.

Incloure clàusules de mediació en els contractes permet resoldre conflictes de forma flexible i controlada per les parts, abans d'acudir als tribunals. Els acords assolits poden formalitzar-se davant notari o en processos judicials, ampliant les opcions de resolució i oferint un enfocament més preventiu i participatiu.

Els particulars i les comunitats de propietaris també poden incloure aquestes clàusules en les seves actes, quan així ho acordin la comunitat, els seu òrgans i els copropietaris, en relació amb la interpretació, aplicació i compliment de les normes estatutàries i de règim interior, així com també per les seves relacions derivades de la convivència.

En qualsevol cas, tant els Administradors de Finques o els advocats, així com qualsevol professional de l'àmbit jurídic, podem ajudar i assessorar les parts a incloure les clàusules que més convinguin, ja siguin de mediació com a única via directa de resolució o d'alternativa a les altres. ■



**Emanuela Carmenati**  
*Letrado y administradora*

Nº 90  
2n trimestre  
2012

# Acoso vecinal: blocking. Sí, conocemos el método diagnóstico. FEX, TIE y TePeA



**H**ablábamos en otra ocasión (Consell, n.º 87, 2011) de la frontera que existe entre competencia y competitividad, de que hay personas competentes no competitivas, personas competitivas no competentes, personas con ambas virtudes, y personas carentes de ambas. Las que deben ser ahora y aquí objeto de nuestra atención son las competitivas no competentes, y, de estas, solo aquellas que, conscientes de su déficit, no son ni suficientemente inteligentes ni generosas como para acercarse a un competente con quien poder ser complementario.

De hecho, no se le acercará, pero lo acechará, y detrás de este comportamiento se esconde un acosador en potencia, y lo interesante es que ni él sabe de ostentar en aquel momento tal condición, entre otras razones porque, para que pueda germinar, dependerá en parte de factores que él no controla, como el mismo contexto del específico inmueble en el que se produce. Dicen los expertos que a veces hay contextos tóxicos organizacionales que propician, consienten y favorecen

la proliferación de conductas insanas de diferente índole, y no podemos estar más de acuerdo. Por eso, el método diagnóstico en la actualidad más en uso parte de la aplicación de tres tipos de test diferentes, siendo precisamente uno de ellos el conocido como FEX, creado precisamente para detectar la existencia de todos aquellos factores o agentes externos a las partes capaces de influir en el proceso. El carácter anónimo del test, que tiene forma de encuesta, permite la obtención de información privilegiada de imposible consecución de otra manera. El mismo test permite, a su vez, detectar el volumen de reiteraciones frente a la existencia del conflicto, la determinación de los grupos involucrados, la identificación de las personas de cada grupo, sus intereses, beneficios, perjuicios, determinación de las más frágiles y las más débiles, la descripción del conflicto, las razones por las que se ha producido y, finalmente, los intereses, los beneficios, y los eventuales perjuicios de los espectadores activos que, por reiteración, se confirman a sí mismos.

La realización del FEX será preceptiva en aquellos casos en que existan indicios razonables de que el conflicto ha pasado de ser una hipótesis a constituir un problema real existente en el inmueble, cuyo alcance y características proceda sean evidenciados para suministrar la información precisa al profesional para encarar su forma específica de resolución.

No menos interesante es la posibilidad de detectar el grado de implicación emocional en un conflicto de aquellos que se ven involucrados en el mismo. Es lo que se obtiene a través de TIE, que permite conocer tanto la propia e íntima percepción de la situación que se está creando visto desde el entorno directo e inmediato al encuestado, es decir, no visto desde el foco del conflicto, sino desde la persona a la que se le está practicando el test, como la información subjetiva de cómo está afectando el conflicto a otras personas, y los respectivos posicionamientos. Además, el mismo test procura conducir y reflexionar respecto de las repercusiones que la situación puede estar teniendo para la comunidad de propietarios y, finalmente, permite obtener los datos necesarios para valorar la calidad del sujeto al predisponerse o candidarse, o no, para vehicular una posible solución del conflicto. En términos de la ficha de evaluación, este test evalúa la implicación personal del sujeto al que se le está practicando, respecto a sí mismo, hacia el entorno, hacia terceros, respecto de los demás comuneros y, finalmente, su actitud o respuesta. Finalmente averigua si el sujeto es negativo por indiferente frente a un conflicto que presencia y vive de alguna manera, incluso si por su actitud puede llegar a ser perjudicial (tóxico) para los demás vecinos de la comunidad, o si por lo contrario es correcto y consiguientemente, si fuera el caso, podrá contarse con él en el momento de programar y desarrollar un específico proceso resolutorio. Y es que los tres grandes ejes sobre los que gira el TIE son: la implicación social de los vecinos involucrados en el conflicto y en relación al mismo, que la misma sea o no correcta, y su eventual óptima predisposición para enfocar el proceso resolutorio.

Contar con herramientas precisas y expertos facilita abordar conflictos desde un punto de partida sólido y estructurado.

Y, finalmente, existe el TePeA, que tiene por objetivo el evaluar la capacidad, posibilidad, el interés de los sujetos intervinientes por detectar, ver y participar en el proceso conflictual que se produce, y luego en el resolutorio que se diseña. Se detiene específicamente en la capacidad o voluntad para comprender socialmente lo que ocurre a su alrededor; la específica interiorización de lo que ocurre

y su implicación, las consecuencias de las actitudes respectivas y que conducen al conflicto; los sujetos que intervienen en el mismo y, finalmente, la confirmación del perjuicio producido y el alcance del mismo. A diferencia de los otros dos tests, el TePeA se resuelve de forma cromática, trasponiéndose los resultados en forma radial sobre un círculo y variando la intensidad de cada color dependiendo del tipo de respuestas dadas; de modo que se obtiene una graduación intermedia y evolutiva.

FEX, TIE y TePeA son tres tests que permiten efectuar una labor diagnóstica, ya que han sido estudiados para dicho fin, pero resulta, además, muy interesante y gratificante la constatación de que, realizados por profesionales cualificados, y en no pocas ocasiones por mediadores profesionales, ya por sí solos son capaces de crear un clima propicio a la resolución. En ocasiones resolverán el conflicto, en otras pondrán de manifiesto su existencia confirmándolo o anunciando que existen todos los presupuestos para que se verifique en un momento no lejano, y en otras habrán servido para descartar que el problema sea de naturaleza persecutoria como lo es el acoso, y entonces deberá derivarse el caso hacia otros profesionales terapeutas, o permitir que el proceso madure y haga su curso.

Lo verdaderamente importante es que ya conocemos el método diagnóstico: tenemos un punto de partida, y que disponemos de los profesionales cualificados para recorrer un camino hasta hace poco invisible. ■



**Emanuela Carmenati**  
*Letrado y administradora*

Nº 87  
3er trimestre  
2011

# Acoso vecinal: blocking. ¿Conocemos el método diagnóstico? La frontera entre competencia y competitividad



**C**ompetencia” y “competitividad” son dos términos semánticamente parecidos, y será el equilibrio entre ambos lo que determine la propiciación de un foco de acoso, o el éxito social rotundo.

La competencia se refiere a la capacidad que cada uno puede tener, una capacidad que se traduce en aptitud, conocimientos, formación, y en la posibilidad de desarrollar asertivamente proyectos y de transformarlos en realidades bien acogidas y precisas. La competitividad, en cambio, se refiere a la capacidad para situar ese logro en el sitio donde más y mejor pueda desarrollarse y cumplir su fin. El punto óptimo, también llamado “éxito”, es aquél en el que competencia y competitividad se encuentran en su máximo esplendor.

Cuando la competencia no es sponsorizada competitivamente, corre el riesgo de caer en el olvido, como ha ocurrido con muchos inventos y descubrimientos importantes, en todos los campos científicos y humanísticos. Más peligrosa es una actitud competitiva, si no viene sustentada por un contenido específico aportado gracias a una importante competencia.

A partir de aquí, hay personas competitivas, personas competentes, personas que comparten ambas virtudes y personas que no poseen ninguna de ellas. Quien tiene ambas tiene la llave del éxito, y quien carece de ambas debe asumir su rol en la sociedad, que bajo ningún concepto es peyorativo o negativo. El éxito es la excepción, así que quien se encuentra en el otro

extremo está en la normalidad. Quien es competente pero no competitivo, debe completar su "competencia" más allá de su especialidad, para saberse rodear de las personas, entes e instituciones apropiadas para desarrollar sus capacidades y canalizarlas. Quien es competitivo, carece por definición de un proyecto propio, y anhela destacar sin tener en qué. El competitivo inteligente es aquel que sabrá formar equipo con quien le aporte su carencia. El competitivo "listo", no. Este buscará un proyecto ajeno del que apropiarse, y si encuentra un competente que no sabe "vender" el propio, se lo apropiará.

Así, aunque sea de una forma algo periscópica, nuevamente nos hemos acercado al prototipo del acosador. Será aquella persona competitiva pero no competente, y lista pero no inteligente. Dicen los expertos que la inteligencia, para ser tal, debe implicar valores como la generosidad, la bondad, el altruismo,... valores totalmente desconocidos para los listos no inteligentes. Por ello, el acosador carece de aquella ética, que lo hace socialmente respetable, pero lamentablemente a quienes tienen dicha carencia no se les nota en la cara, ni lo llevan escrito en la espalda, así que deberemos ir aprendiendo a reconocerlos.

El blocking es una realidad, pero porcentualmente a considerar junto a muchas otras, de entre las que no es la más relevante, pero llevamos tiempo fijándonos en ella con la intención de acortarla y "reconocerla". Sí, "reconocerla", porque su precoz identificación es un óptimo elemento evitador

En todos los ámbitos de nuestra vida es importante que nos familiaricemos con el perfil clásico del acosador, sobre todo porque, una vez estudiado, es muy fácil de reconocer; y hacerlo antes de que pueda "acosar" constituye un gran logro para evitar sufrimientos ajenos.

Pero, cuando hablamos de blocking, debemos darle importancia de protagonismo al plus que le diferencia del resto de acosos. El "bloqueador" es una persona competitiva y lista, que no soporta ver como otro vecino puede brillar frente a los demás por sus virtudes. Su víctima será, pues, un vecino competente, con elevados sentidos de la ética, y con un todos los ámbitos de nuestra vida es importante que nos familiaricemos con el perfil clásico del acosador, sobre todo porque, una vez estudiado, es muy fácil de reconocer; y hacerlo antes de que pueda "acosar" constituye un gran logro para evitar sufrimientos ajenos.

Pero, cuando hablamos de blocking, debemos darle importancia de protagonismo al plus que le diferencia del resto de acosos. El "bloqueador" es una persona competitiva y lista, que no soporta ver como otro vecino puede brillar frente a los demás por sus virtudes.

Su víctima será, pues, un vecino competente, con elevados sentidos de la ética, y con un proyecto de vida envidiable, del que el bloqueador se va a intentar apropiarse por todos los medios. Su competitividad lo hará rivalizar hasta el extremo, y su carencia de determinados límites éticos es un pasaporte para ejecutar con frialdad un plan muchas veces concebido con mucha antelación y ejecutado de forma muy lenta en el tiempo. El proceso puede durar años.

Obviamente, a este tema hay que darle importancia en su justa medida, en el sentido de que el blocking es una realidad, pero porcentualmente a considerar junto a muchas otras, de entre las que no es la más relevante, pero llevamos tiempo fijándonos en ella con la intención de acortarla y "reconocerla". Sí, "reconocerla", porque su precoz identificación es

un óptimo elemento evitador. Su identificación o reconocimiento, aunque no precoz, permite intervenir. La posibilidad de realizar este ejercicio diagnóstico deberá servir, por lo menos, para intentar frenar un fenómeno al alza y que perturba la convivencia en nuestras comunidades.

No se trata de que los administradores hagamos de psicólogos más allá de lo que en realidad ya hacemos cada día, pero sí de que sepamos que detrás de una dura convivencia fácilmente puede haber una situación de blocking y que, en todo caso, ante la duda, el administrador puede y debe acudir al especialista, y delegarle el diagnóstico. Actualmente, en el mercado en nuestro país hay varios profesionales especializados que pueden aplicar el método específico, consistente en el estudio de la comunidad a través de determinados tests. En el próximo artículo os avanzaré los ejes esenciales de los tres tests que permiten el diagnóstico. ¡Muy interesante! ■



CEMCAF  
Centre Mediació Col·legis  
Administradors Finques

# MEDIACIÓ EN L'ÀMBIT IMMOBILIARI



[www.cemcaf.consellcaf.cat](http://www.cemcaf.consellcaf.cat)  
[centredemediacio@cafbl.cat](mailto:centredemediacio@cafbl.cat)

