



Universidad
Politécnica
de Nicaragua

Sirviendo a la Comunidad

CUADERNO JURÍDICO Y POLÍTICO

Volumen 4 • No. 11 • Enero - Junio 2018 • ISSN 2413-810X

Publicación semestral
Managua, Nicaragua

SUMARIO

- Informativo
- Presentación
Norberto Herrera Zúñiga
- Editorial
Danny Ramírez Ayérdiz
- Avances y resultados de investigación
Constanza Ramírez-Marchant
- Artículos
Andrea Rodríguez
Ana Silvia Gómez
Carlos Gil de Gómez Pérez-Aradros
Maite Aguirrezabal Grünstein
- Corpus iuris de derechos humanos
Corte IDH



ICEJP
Instituto Centroamericano de
Estudios Jurídicos y Políticos



CONSEJO NICARAGÜENSE DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Mejor revista indexada
Nicaragua 2017

ECJP
UPOLI

Escuela de
Ciencias
Jurídicas y
Políticas

LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO
ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
COLECTIVOS EN EL PROYECTO QUE MODIFICA
LA LEY CHILENA DE PROTECCIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS

Maite Aguirrezabal Grünstein

Profesora Investigadora de la Facultad de
Derecho de la Universidad de los Andes.
Correo: maguirrezabal@uandes.cl

Recibido: 29.05.18/Aceptado: 20.03.19

RESUMEN

El presente trabajo analiza la progresiva implementación de mecanismos alternativos de solución de conflictos en la legislación que protege a los consumidores y usuarios, con especial referencia a la mediación colectiva y su adecuada configuración.

PALABRAS CLAVES

Mediación, consumidores, colectivo.

ABSTRACT

This paper analyzes the progressive implementation of alternative dispute resolution mechanisms in the consumers legislation, with special reference to collective mediation and its proper configuration.

KEY WORDS

Mediation, consumers, collective.

Sumario

Consumidores, acceso a la justicia y mecanismos alternativos de solución de conflictos | Principios aplicables a los procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios de consumo
| Acuerdo | Condiciones para efecto erga omnes del acuerdo y aprobación judicial | Conclusiones | Referencias bibliográficas

Consumidores, acceso a la justicia y mecanismos alternativos de solución de conflictos

El acceso a la justicia es hoy considerado como uno de los temas fundamentales del derecho procesal, y las reformas en Chile han ido orientándose en esa dirección. Adquiere una importancia particular en las relaciones de consumo, por la especial posición que en ellas tiene una de las partes merece un específico y diferenciado tratamiento jurídico¹.

Esa situación ha reclamado en los últimos años un régimen de protección para los consumidores, así como una atención especial para los litigios derivados de las transacciones de bienes o servicios en los que se ven comprometidos sus intereses. La preocupación por hacer más accesibles los tribunales a los consumidores, y por mejorar los procedimientos que permitan garantizarles el ejercicio de sus derechos, ha llevado a analizar los obstáculos existentes y a plantearse una serie de cuestiones sobre cómo mejorar la tutela jurisdiccional del consumidor.

La insatisfactoria respuesta de los sistemas judiciales tradicionales en lo referente, sobre todo, a los litigios de menor relevancia económica, hacía plantearse la mejora del acceso de los consumidores a la justicia, puesto que cuando individualmente esos litigios pudieran considerarse de una trascendencia menor, el efecto era que un gran colectivo se veía desanimado a defender sus derechos, y el resultado era un notable fracaso del sistema en la resolución de conflictos en materia de consumo. La búsqueda de nuevos modelos que no disuadan a los consumidores del ejercicio de sus derechos debido a la complejidad o los costes de los procesos judiciales tradicionales, ha llevado a la configuración de vías alternativas de solución de conflictos que complementan el sistema judicial.

Surgen entonces diseños que permiten la solución de los conflictos en masa, representados principalmente por las acciones colectivas, en que se legitima a entidades o grupos concretos para la defensa de intereses de justiciables ausentes, con el fin de que la sentencia que se dicte en dicho proceso afecte a todos los que se encuentran en igual posición jurídica en relación con el hecho lesivo. Sin ser suficiente la implementación de procesos colectivos para garantizar un adecuado acceso de los consumidores a la justicia, los mecanismos

¹ Se ha considerado que los litigios de consumo se caracterizan por una desproporción entre el interés económico de la reclamación y los costes que deben asumirse para ver satisfecha la reclamación.

alternativos de solución de conflicto representan una prioridad para las instituciones a las que incumbe promover estas modalidades alternativas².

La posición mayoritaria de la doctrina es la de potenciar la utilización de la mediación y de las otras formas de resolución de conflictos, tales como la conciliación y el arbitraje, que ayuden a evitar las molestias, las dilaciones y los costes que suponen las acciones judiciales, y de esta manera contribuir a que los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos de un modo efectivo³. Lo anterior supone beneficios para el consumidor y para el proveedor, puesto que estos mecanismos constituyen un adecuado instrumento de tutela en orden a la satisfactoria solución del conflicto, por el menor coste, la simplicidad, y la rapidez y en que la solución dialogada permite mantener unas relaciones comerciales futuras.

Principios aplicables a los procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios de consumo

La necesidad de ofrecer confianza a consumidores y empresarios de que sus posibles conflictos serán tratados de un modo equitativo y eficaz, ha llevado a establecer principios mínimos sobre la creación y funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios en materia de consumo, que respondan al pretendido alto nivel de protección de los consumidores. En este sentido, todo órgano que tenga por competencia en esta materia debe respetar los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad, y representación⁴.

Dado que estos medios constituyen una alternativa al sistema judicial que busca la solución de los litigios superando algunos de los problemas que presenta el proceso civil, deben responder a ese fin al que están destinados y realizar cumplidamente su función, superando los inconvenientes de la lentitud, la rigidez o los costes de la vía judicial. Por ello, se trata de asegurar esa eficacia estableciendo la gratuidad del procedimiento, o la fijación de costes moderados, la fijación de plazos cortos para la resolución del litigio, o a la eliminación de la necesidad de comparecer por medio de representación procesal.

Además, se fortalece el papel del órgano llamado a resolver, presentando un modelo de órgano activo, permitiéndole tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio. Se pretende con ello un alejamiento del juez que observa el proceso como un mero espectador. A su vez la utilización de procedimientos extrajudiciales no puede tener lugar si las partes no consienten libremente, quienes no pueden verse impedidos de su derecho de acceso a los tribunales, por cuanto constituye un derecho esencial el poder acudir a los órganos jurisdiccionales para resolver las controversias surgidas por sus actividades comerciales.

² Para una completa revisión sobre la introducción de los ADR en los distintos sistemas procesales, ver: (Pérez, 2006, pp. 155-183).

³ Los procedimientos fueron y son muy diferentes y flexibles lo que permite incluir en la designación genérica de ADR un abanico de procedimientos bases: *mediation, negotiation, conciliation, arbitration y minitrials*. Estos a su vez se combinan y crean nuevas modalidades. En este sentido se pronuncian (Sandole, 1993, pp. 10-55).

⁴ En este punto (Espín, 2013 p. 3; Pérez, 2012, p. 3).

Es necesario por lo tanto que exista una voluntad consciente, formada libremente y expresada con posterior al surgimiento del litigio, de someterse a la vía extrajudicial. En lo que respecta a la independencia, los órganos llamados a resolver estos conflictos deben estar libres de cualquier injerencia externa que perturbe el ejercicio de su función, manteniendo una posición neutral frente a las partes en conflicto.

La independencia debe siempre ir acompañada de la imparcialidad, ya que el tercero que interviene ayudando a las partes en la búsqueda de soluciones que sean satisfactorias y aceptables no puede tener ningún conflicto de intereses, real o aparente con las partes. El modo en que desempeñe su tarea dependerá de su preparación, de sus habilidades profesionales, de sus valores éticos, y de su experiencia, pero sobre todo, la imparcialidad debe presidir su actuación, sin actuar a favor de ninguna de las partes y sin pretender imponer ningún acuerdo concreto.

En cuanto al principio de transparencia, ha de garantizarse el conocimiento de la actividad que desarrollan estos órganos, y permitir a las partes conocer sin reserva cuál es el desarrollo del procedimiento. La contradicción constituye una garantía básica de que la decisión del órgano representará las tesis superadoras de posiciones contrapuestas oportunamente planteadas. La posibilidad de exponer los hechos, presentar su particular versión sobre ellos, y concretar las consecuencias jurídicas debe necesariamente ser respetada.

Una vez que ha comenzado el procedimiento no existe una obligación de continuarla, por lo que pueden abandonarlo en cualquier momento. La participación voluntaria en el procedimiento exige que el consentimiento se haya emitido de manera libre y consciente, sin que la voluntad interna individual de las partes pueda verse forzada o haya sido impuesta.

Además, el abandono del procedimiento o la no aceptación de la solución propuesta, no puede implicar consecuencias negativas si luego se decide acudir al sistema judicial. Aun cuando se elimina en la vía extrajudicial la necesidad de comparecer por medio de representación, pudiendo actuar las partes por sí solas, ello no impide la representación o asistencia técnica facultativa, ya que la efectividad de la protección del derecho de defensa puede hacer aconsejable la utilización de un apoyo técnico, por lo que tal principio permite que las partes puedan hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

A su vez, la necesidad de garantizar la equidad en el procedimiento no sólo exige un equilibrio en la posición de las partes, sino que se presenta como expresión de un ideal que se impone en la utilización de este tipo de métodos alternativos. Por ello, se prevé un derecho de información sobre la voluntariedad del sistema, y la posibilidad de abandonarlo en cualquier momento; la facilidad en la realización de alegaciones o presentación de pruebas, la información sobre la posibilidad de aceptación o rechazo de la solución propuesta advertir y sobre el valor de la decisión adoptada. Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores en el proyecto que

modifica la ley Nro. 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, correspondiente al boletín Nro. 9.369-03 -antes llamado de mediación extrajudicial-⁵.

En materia de procedimientos colectivos y mecanismos alternativos, la mayor innovación se produce con la introducción de un procedimiento extrajudicial de mediación colectiva, que como se ha señalado, hasta ahora sólo había sido contemplada para la resolución de litigios individuales y respecto de proveedores que hubiesen obtenido el sello SERNAC⁶. Hasta la fecha de su despacho, este procedimiento se había regulado como una mediación colectiva extrajudicial, en donde el SERNAC, órgano llamado a la protección y defensa de los consumidores, hacía las veces de mediador entre los mismos consumidores y los proveedores.

Más que una mediación, el mecanismo se asemejaba más a una conciliación, figuras que no siempre son de fácil distinción, puesto que los límites a veces se difuminan. La conciliación puede identificarse como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en la que el conciliador o amigable componedor tiene funciones equivalentes a las del mediador, con la diferencia de que posee facultades para proponer soluciones.

La mediación en cambio puede ser definida como “la acción cumplida por un tercero entre personas o grupos que lo consiente libremente y participan en ello, y a quienes pertenecerá tomar la decisión final, dirigida a hacer nacer o renacer nuevas relaciones entre ellos, o prevenir o curar las relaciones perturbadas” (Marín, 2007, p. 19). En la mediación existe un tercero neutral e imparcial cuya función es la de facilitar activamente un acuerdo al que las propias partes lleguen buscando revitalizar el proceso comunicativo, consiguiendo una cooperación en el diálogo y haciéndoles ver sus intereses, buscando de esta manera que cada uno identifique la posición del otro, pero sin que este tercero proponga bases para un arreglo, a diferencia de lo que sucede en la conciliación.

Naturaleza

El proyecto lo regula como un procedimiento administrativo especial, a cargo de una unidad independiente y especializada dentro del servicio, cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores, mediante la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en el caso de conductas que los afecten.

⁵Antes del despacho del proyecto el procedimiento se denominaba de “mediación colectiva”. La regulación se mantuvo intacta pero el término mediación fue sustituido por el de procedimiento voluntario. Creemos que el cambio en la denominación se debe principalmente a la imposibilidad de configurar un procedimiento de mediación con el resguardo de los principios que tutelan este mecanismo, especialmente en atención a que el órgano mediador es aquél llamado a defender y proteger los derechos de uno de los intervinientes. La denominación de procedimiento voluntario tampoco resulta voluntario, puesto que dicha configuración en nuestro sistema procesal está destinada a los actos judiciales no contenciosos, en donde no hay intervención de la jurisdicción, ni partes, ni decisión que produzca la cosa juzgada. El cambio en la denominación no cambia los inconvenientes que presenta la actual regulación de este procedimiento.

⁶ Sigla del Servicio Nacional del Consumidor.

Principios informativos

Los principios básicos del procedimiento son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad y la integridad del proceso. En lo que no se encuentra expresamente regulado, se estará a las normas contempladas en la ley Nro. 19.880⁷.

Procedimiento

El procedimiento se iniciará por resolución del servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas. En dicha resolución el servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

El servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ninguno de los legitimados para ejercer acciones colectivas, podrán iniciar procedimientos judiciales respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación.

Durante el plazo que dure la mediación se suspenderá el término de prescripción de las denuncias y acciones que se establecen en la presente ley, así como de las acciones criminales a que hubiere lugar. El plazo máximo de duración del procedimiento de mediación colectiva será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada.

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasada la mediación, circunstancia que será certificada por el servicio en la resolución de término del procedimiento. El servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la mediación, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

Luego de notificada la resolución que da inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para indicar por escrito al servicio si acepta participar. Este plazo podrá prorrogarse, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado, el proveedor no expresa su voluntad, se entenderá fallido, y el servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

⁷ Creemos que, en atención a lo señalado respecto de los principios informativos de los mecanismos alternativos extrajudiciales de solución de conflictos, el proyecto debió haber reconocido también como principio la independencia e imparcialidad del órgano ante el cual se desarrolla el proceso, cuando además se trata de una entidad llamada a proteger los derechos del consumidor. Es difícil que el SERNAC pueda garantizar esa imparcialidad en atención a los propios fines que le impone su existencia legal, lo que aleja a este procedimiento de las características propias de un procedimiento de mediación.

Las partes, en cualquier momento de la mediación, podrán expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, lo que será certificado por el servicio en resolución de término respectiva.

Una vez iniciado un procedimiento, esta circunstancia será informada en el sitio web del servicio, dentro de quinto día contado desde la comunicación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento. A través de dicho medio se informará también el estado del procedimiento y la solución ofrecida por el proveedor.

Los consumidores potencialmente afectados y las asociaciones de consumidores podrán presentar las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera fundada, dentro de los cinco días posteriores a la comunicación de la solución ofrecida por el proveedor, sugerir ajustes a las soluciones identificadas en el acuerdo. Tanto las observaciones como las sugerencias de ajustes deberán presentarse por escrito o por vía electrónica, y acompañarse al expediente conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la ley Nro. 19.880.

La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes, el servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término. A solicitud del proveedor, el servicio decretará reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

Acuerdo

En caso de llegar a un acuerdo, se dictará una resolución al efecto. En ella se describirán los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada una de las partes. Para ser declarada suficiente por el servicio, la solución propuesta debe contemplar a lo menos:

- 1) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados;
- 2) el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores;
- 3) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el que el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, y
- 4) los procedimientos por los que se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La solución propuesta por el proveedor no implicará

su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción antecedente de la mediación.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Condiciones para efecto *erga omnes* del acuerdo y aprobación judicial

Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el servicio produzca efecto *erga omnes*, deberá ser aprobado por el Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto *erga omnes* si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial y efectuada la publicación en el diario oficial, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquéllos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones.

La copia autorizada por el Director Nacional de la resolución en la que conste el acuerdo, surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad al acuerdo en la mediación, o que hayan acordado en forma particular con el proveedor, y tendrá mérito ejecutivo transcurridos 30 días desde la publicación de un extracto de la resolución en el diario oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del servicio.

Durante dicho término, los consumidores afectados que no estén de acuerdo con la solución alcanzada, para efectos de no quedar sujetos a ésta, deberán hacer presente su disconformidad al servicio, reservándose sus acciones individuales que emanen de la posible infracción. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de quinto día desde la fecha de la resolución en la que conste el acuerdo. El incumplimiento de los términos contenidos en el acuerdo constituye una infracción a la ley Nro. 19.496.

Conclusiones

En materia de consumo, a pesar de la regulación ya comentada, ni la mediación ni el arbitraje financiero han sido soluciones eficientes al momento de resolver los conflictos

de consumo, lo que proviene principalmente del fracaso de la figura del sello SERNAC, situación que en principio el proyecto mantiene.

El proyecto, independientemente de la denominación que quiera otorgarle, incorpora la denominada mediación colectiva, lo que, aunque constituye un avance desde el punto de vista de la simplificación del procedimiento, su formulación presenta varios aspectos que pueden mejorarse y que deben tenerse en cuenta para que la medida no fracase.

El proceso ha previsto la existencia de perjuicios, puesto que tiene por objeto que se compense al consumidor. De ahí entonces que podemos concluir que por definición, los intereses difusos en ningún caso son mediables porque ni siquiera se sabe quiénes son los consumidores afectados, y los intereses colectivos solamente lo serán en la medida en que se hayan transformado en intereses individuales homogéneos, que son los únicos susceptibles de ser cuantificados⁸.

El procedimiento así previsto corresponde más a una transacción o a una conciliación, puesto que no cumple con estándares apropiados para considerarlo como mediación, porque este mecanismo exige la intervención de un tercero que no juzga ni concilia, sino que más bien es un experto en comunicación, que busca ayudar a las partes a que racionalicen el conflicto para que sean ellas mismas las que logran una solución, espontánea y justa para ambas partes. Malamente podemos decir que el SERNAC como mediador será independiente, menos imparcial, cuando una de sus funciones principales es la de defender a los consumidores.

El rol que juega el SERNAC en la regulación de este procedimiento se aleja evidentemente de los principios de independencia e imparcialidad, puesto que uno de sus fines constitutivos es la protección del consumidor, entendido como una parte más débil que el proveedor. De ahí que resulte difícil que el procedimiento, en su actual configuración, permita garantizar la igualdad y el derecho de defensa de ambas partes. Legalmente, y según lo dispone el artículo 58 de la ley Nro.19.496, el SERNAC es una institución llamada a promover los derechos del consumidor y a defenderlos, al igual que las asociaciones de consumidores.

El SERNAC es el único legitimado para iniciar el proceso de mediación y las asociaciones pueden intervenir en un proceso ya iniciado. Sin embargo, no resulta claro cuál es el rol que en este procedimiento asumirán las asociaciones de consumidores, ni cuáles podrán intervenir, o si se fijará un requisito de representatividad adecuada como sí se hace a propósito del procedimiento colectivo. Tampoco queda claro en el proyecto cuál es el propósito de esta intervención ni la calidad en la que podrá formular observaciones.

En lo que respecta a los términos en que se celebrará la transacción, resulta extraño que se señale que la solución propuesta por el proveedor no implicará el reconocimiento de los hechos constitutivos de la infracción, si en la propuesta se le va a exigir que acate el cese de la conducta infraccional.

⁸ Para una adecuada comprensión de estas categorías de intereses ver: (Gidi, 2004, p. 25; Aguirrezabal, 2006, pp. 69-91).

Referencias bibliográficas

- Aguirrezabal, M. (2006). Algunas precisiones en torno a los intereses supraindividuales (colectivos y difusos), *Revista chilena de derecho*. Universidad Católica de Chile, 33(1), 69-91.
- Espín, A. (2013). Arbitraje y mediación de consumo: a propósito de la ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, *Boletín del Ministerio de Justicia*, LXVII (2160), 1-25.
- Gidi, A. (2004). Derechos difusos, colectivos e individuales homogéneos, en Titel (2004). *La tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales homogéneos. Hacia un Código Modelo para Iberoamérica*. México: Porrúa.
- Marín, M. (2007). Consumidores y medios alternativos de solución de conflictos. Recuperado de <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2007/3-2007-1.pdf>.
- Pérez, R. (2012). La mediación como método de resolución extrajudicial de conflictos: su regulación y efectos en el Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo, *Diario La Ley*. (7878).
- Pérez, A. y Copani, J. (2006). Los llamados medios alternativos de resolución de conflictos vistos desde el proceso civil ¿la justa realización del derecho material vs la resolución de conflictos?, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 1 (XXVII), 155-183.
- Sandole, D. y Kelman H. (1993) *Conflict Resolution, Theory and Practice: Integration and Application*. New York: Manchester University Press.