

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.**

**Facultad de Derecho.**

**Tesis para optar por el Grado de Licenciada en Derecho:**

**Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de  
Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa  
Casas de Justicia y demás Centros autorizados por el  
Ministerio de Justicia.**

**Susana Salas Araya.**

**Mayo, 2007.**

**Universidad de Costa Rica.**

**Sede de Occidente.**

**Derecho.**

**Tesis para optar por el grado de Licenciada en**

**Derecho:**

**“Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de  
Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa  
Casas de Justicia y demás Centros Autorizados por el  
Ministerio de Justicia”.**

**Susana Salas Araya.**

**Mayo, 2007.**

**Área de Investigación  
Facultad de Derecho**

---

23 de abril del 2007.

Doctor  
Rafael González Ballar  
Decano  
Facultad de Derecho

Hago de su conocimiento que el Trabajo Final de Graduación de la estudiante:

**SUSANA SALAS ARAYA**

**Titulado: "ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA Y DEMÁS CENTROS AUTORIZADOS"**

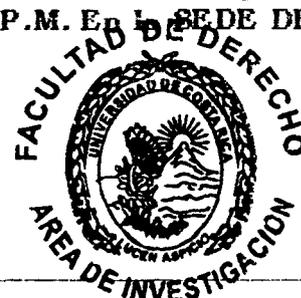
Fue aprobado por el Comité Asesor, a efecto de que el mismo sea sometido a discusión final. Por su parte, el suscrito ha revisado los requisitos de forma y orientación exigidos por esta Área y lo apruebo en el mismo sentido.

Asimismo le hago saber que el Tribunal Examinador queda integrado por los siguientes profesores:

<b>Presidente: DRA. ISABEL MONTERO MORA</b>
<b>Secretario: LICDA. LAURA AVILA BOLAÑOS</b>
<b>Informante: LIC. CHRISTIAN DIAZ BARCIA</b>
<b>Miembro: LICDA. MARIA ELENA VILLALOBOS CAMPOS</b>
<b>Miembro: LICDA. CELIA BONILLA CALLEJAS</b>

La fecha y hora para la PRESENTACION PUBLICA de este trabajo se fijó para el día 10 de mayo del 2007, a las 18.00 P.M. En la SEDE DE OCCIDENTE.

  
Dr. Daniel Gadea Nieto  
Director



Teléfono/Fax 207-4089

**Universidad de Costa Rica.**

**Facultad de Derecho.**

**Área de Investigación.**

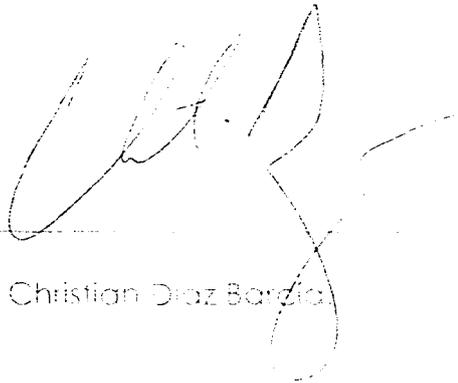
**Director Dr. Daniel Gadea.**

**13 de Abril del 2007.**

Estimado Señor:

El suscrito Christian Díaz Barcia, en mi carácter de Director de la Tesis para optar al título de Licenciado en Derecho de la expresada **Susana Salas Araya**, carné universitario A24572, portadora de la cédula de identidad 02 - 0582 - 0193, titulada: "Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través de Programa Casas de Justicia y demás Centros autorizados por el Ministerio de Justicia", en el contenido de la cual se han cumplido los requisitos académicos pertinentes y una vez finalizado el proceso de inscripción de la tesis en el registro de tesis de esta universidad, se le informa que la misma ha sido aprobada por parte mi aprobación.

Sin otro particular,

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Christian Díaz Barcia

Universidad de Costa Rica.

Facultad de Derecho.

Área de Investigación.

Director Dr. Daniel Gadea.

13 de Abril del 2007.

Estimado Señor:

La suscrita Laura Ávila Bolaños, en mi carácter de Lectora de la Tesis para optar al título de Licenciada en Derecho de la egresada **Susana Salas Araya**, carné universitario A24572, portadora de la cédula de identidad 02 - 0582 - 0193, titulada: "Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y demás Centros autorizados por el Ministerio de Justicia", cumple simultáneamente los requisitos de fondo y forma establecidos en el artículo 17 de la Ley de Grado para darme mi aprobación.

Atentamente,



Licda. Laura Ávila Bolaños.

Universidad de Costa Rica.

Facultad de Derecho.

Área de Investigación.

Director Dr. Daniel Gadea.

13 de Abril del 2007.

Estimado Señor:

La suscrita Isabel Montero Mora, en mi carácter de Lectora de la Tesis para optar al título de Licenciada en Derecho de la egresada **Susana Salas Araya**, carné universitario A24572, portadora de la cédula de identidad 02 – 0582 – 0193, titulada: **“Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y demás Centros autorizados por el Ministerio de Justicia”**, cumple satisfactoriamente los requisitos de fondo y forma establecidos al efecto, por lo que procedo a darle mi aprobación.

Sin otro particular,



\_\_\_\_\_

Dra. Isabel Montero Mora.

## DEDICATORIA.

A la luz de mi vida, Juan Daniel, mi hijo, personita que me ha dado tanto amor y tanta felicidad, quien me ha acompañado en este gran esfuerzo, en este gran triunfo. Y quien es fuente de inspiración para seguir adelante. Es para ti mi vida, este sueño hecho realidad!.

A mis papás, Gilberto y Patricia, por su apoyo, por su ayuda, por el gran sacrificio de todos estos años, es para ustedes este logro.

A mis hermanas, que me han dado su ayuda y su compañía.

A mis demás familiares, porque en este último trabajo, doy mi esfuerzo, y el granito de arena que han depositado en mí, para que esto sea una realidad.

A Dios, por darme la fuerza para seguir adelante y dar lo mejor.

Y a quiénes han sido parte especial en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO.**

Con todo respeto manifiesto el enorme agradecimiento a:

A la Licda. Laura Ávila Bolaños, quien me ha brindado una gran ayuda, colaboración, y ha sido una persona extraordinariamente valiosa para la elaboración de este trabajo: fuente de conocimiento a imitar.

A todas las personas que me han sido parte de este proceso educativo – profesional.

A mis amigas de estos cinco años: Andrea, Cinthia, Fabiola, Helene y Wendy, por su ayuda, apoyo, compañía, y sobre todo por su amistad.

Gracias!.

**Tabla de Abreviaturas.**

<b>ADR</b>	Alternative Dispute Resolution
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo.
<b>CRUSA</b>	Fundación Costa Rica – Estados Unidos de América para la Cooperación.
<b>Dirección RAC</b>	Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.
<b>FUCE</b>	Fundación para la Cooperación Estatal.
<b>IAFA</b>	Instituto sobre Alcoholismo y Fármaco dependencia.
<b>ILANUD</b>	Instituto Latinoamericano para las Naciones Unidas para la prevención del Delito.
<b>IMAS</b>	Instituto Mixto de Ayuda Social.
<b>INA</b>	Instituto Nacional de Aprendizaje.
<b>INAMU</b>	Instituto Nacional de la Mujer.
<b>PACO</b>	Plataforma de Apoyo al Consumidor.
<b>PANI</b>	Patronato Nacional de la Infancia.
<b>PNUD</b>	Programa para las Naciones Unidas

	para el Desarrollo.
<b>RAC</b>	Resolución Alternativa de Conflictos.
<b>UCR</b>	Universidad de Costa Rica.
<b>ULACIT</b>	Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
<b>ULATINA</b>	Universidad Latina de Costa Rica.
<b>USAID</b>	Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos.

**“El Conflicto es el tábano del pensamiento estimula nuestra percepción y nuestra memoria, fomenta la investigación, sacude nuestra pasividad de ovejas incitándonos a observar y crear. El conflicto es el *sine qua non* de la reflexión y la inventiva”.**

***Dewey.***

**SALAS ARAYA Susana. "Análisis Jurídico y Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de conflictos a través del Programa Casas de Justicia y demás Centros Autorizados por el Ministerio de Justicia."** Tesis para optar por el grado de Licenciada en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica, 2007.

**Director:** Lic. Christian Díaz Barcía.

**PALABRAS CLAVES:** Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos. Negociación. Mediación. Conciliación. Arbitraje. Casas de Justicia. Centros Privados. Ministerio de Justicia. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos.

**RESUMEN DEL TRABAJO:** Los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos son caminos, que nos permiten llegar a una cultura de paz y diálogo. La negociación, la conciliación, la mediación, el arbitraje, y algunos otros, permiten a quienes están frente a un conflicto llegar a un acuerdo satisfactorio, donde la solución es posible, real, y justa para quienes la han acordado.

En el año 2000 inicia el Programa Casas de Justicia y se incorporan Centros Privados que brindan servicios de mediación/ conciliación y arbitraje. El Programa Casas de Justicia administra servicios de mediación comunitaria, y tiene como uno de sus objetivos principales, promover una cultura de paz a través del diálogo, en la solución de conflictos, en este caso, comunales – vecinales.

Dentro de los objetivos del Programa ha destacar, es que se tiene como fin primordial fortalecer el acceso a la justicia de los sectores de la población de escasos recursos. A nivel jurídico, brindar una justicia integral; a nivel social devolver a las personas la responsabilidad de solucionar los conflictos sanar y fortalecer las relaciones sociales y comunales. Las Casas de Justicia cuentan con autonomía financiera y operativa del Ministerio de Justicia, estas dependen del socio contraparte.

Los Centros Privados autorizados por la Dirección RAC del Ministerio de Justicia, pueden administrar procesos de mediación, conciliación o arbitraje, y una de las diferencias de los Centros con las Casas es el pago de los servicios.

## INTRODUCCIÓN.

Los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos son caminos que nos permiten llegar a una cultura de paz y diálogo. A una sociedad tranquila, segura, y donde la calidad de vida es mayor, debido a que las relaciones sociales son cada vez mas cálidas, amenas, y respetuosas. La negociación, la conciliación, la mediación, el arbitraje, y algunos otros, permiten a quienes están frente a un conflicto llegar a un acuerdo satisfactorio, donde la solución es posible, real, y justa para quienes lo han acordado.

La Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, introduce a nuestro ordenamiento jurídico una normativa clara, detallada, y especifica de los mecanismos de resolución alterna de conflictos, y es a partir de esta ley, cuando surge una etapa de cambio cultural – legal y judicial, se inicia la transformación de una justicia tradicional litigiosa, a una justicia de partes, responsabilidad directa para la solución del conflicto.

Lo anterior no significa que los métodos RAC no existieran en nuestro ordenamiento jurídico, es la posibilidad clara y concreta de encontrar estas técnicas en un cuerpo normativo, reguladas de tal forma que sean aplicables a múltiples controversias suscitadas en la vida diaria.

A partir de esta ley, se introduce una serie de cambios a nivel jurisdiccional, lo cual es dotar a la población costarricense de medios posibles y eficaces para resolver conflictos surgidos de la convivencia cotidiana, y, los cuales deben tener

como requisitos mínimos de legalidad que la materia en controversia, sea disponible y patrimonial.

Con la ley 7727, se establecen, además una serie de pautas para los Centros que administran institucionalmente métodos de resolución alterna de conflictos, uno de ellos por ejemplo, es el estar debidamente inscritos ante la Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos, del Ministerio de Justicia.

Para el año 2000, se inicia el Programa Casas de Justicia y se inscriben en la DNRAC Centros Privados que administran métodos RAC.

El Programa Casas de Justicia administra servicios de mediación comunitaria, y tiene como uno de sus objetivos principales, promover una cultura de paz a través del diálogo, en la solución de conflictos, en este caso, comunales – vecinales.

Los Centros Privados autorizados por la Dirección RAC del Ministerio de Justicia, pueden administrar procesos de mediación, conciliación o arbitraje, y una de las diferencias de los Centros con las Casas es el pago de los servicios. En los centros se paga por los servicios, en las Casas el servicio es gratuito.

Es importante determinar cual ha sido el avance de los métodos RAC a través del Programa Casas y los Centros Privados autorizados, porque estos nos permitirán conocer las debilidades y las fortalezas del sistema, y además, nos determina cuales son las medidas a tomar respecto a la situación encontrada.

En el Primer Título de la Investigación, Los Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos, compuesta por cinco capítulos, se analizan los métodos

RAC a nivel doctrinario: los antecedentes, la negociación, la mediación, la conciliación y el Arbitraje.

En el Segundo Título, Programa Casas de Justicia y Centros Privados dedicados a la Resolución Alternativa de Conflictos, compuesto por dos capítulos, se describe en qué consiste el Programa Casas de Justicia junto con un análisis estadístico desde el tercer ciclo del dos mil al tercer ciclo del dos mil seis. Además se hace un listado de los Centros Privados, cuál es el método RAC que administran, y de igual forma un análisis estadístico desde el tercer ciclo del dos mil al tercer ciclo del dos mil seis.

Y un tercer título denominado Análisis Social y Jurídico de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y Centros Autorizados, compuesto por dos capítulos, en los cuales se realiza un análisis de los aspectos sociales que rodean los mecanismos RAC, además de un recuento jurisprudencial de la conciliación, el arbitraje, y aspectos relativos a los mismos.

La investigación se cierra con las conclusiones y recomendaciones a los datos obtenidos en todo el proceso de estudio.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1. Objetivos Generales:**

- 1.1. Investigar el concepto y las características de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos.
- 1.2. Analizar los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos en la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.
- 1.3. Investigar sobre el Programa Casas de Justicia del Ministerio de Justicia.
- 1.4. Analizar el Reglamento Modelo de las Casas de Justicia.
- 1.5. Investigar la estructura de algunos de los Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia que se dedican a administrar procesos de mediación, conciliación o arbitraje.
- 1.6. Investigar las estadísticas de tipo población, uso del servicio, eficacia, y calidad de los procesos de mediación, conciliación y arbitraje, que se realizan en las Casas de Justicia y en los Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia.

### **2. Objetivos Específicos:**

- 2.1. Dar una definición precisa de lo que consiste la negociación, la mediación, la conciliación, y el arbitraje como mecanismos de Resolución Alterna de Conflictos en Costa Rica.
- 2.2. Examinar la estructura jurídica y administrativa de las Casas de Justicia existentes en Costa Rica y de los centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia, que se dedican a brindar los servicios de mediación, conciliación y arbitraje.
- 2.3. Analizar las características señaladas en la Ley de Resolución Alterna de Conflictos en cuanto al proceso de mediación, conciliación, negociación y arbitraje.
- 2.4. Analizar el proceso de mediación que se desarrolla en las Casas de Justicia.
- 2.5. Analizar el proceso de mediación, conciliación y arbitraje que se desarrolla en los Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia.
- 2.6. Analizar el tipo de población que hace uso del servicio de mediación que ofrecen las Casas de Justicia.
- 2.7. Analizar la eficacia y calidad del servicio de mediación que ofrecen las Casas de Justicia.
- 2.8. Analizar la reutilización que hacen las personas del servicio de mediación que ofrecen las Casas de Justicia. Y los servicios de

conciliación y arbitraje que ofrecen los Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia.

- 2.9. Señalar la importancia de incluir en el proceso de formación de abogados un amplio conocimiento sobre los Mecanismos de Resolución alternativa de Conflictos.

## **PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

¿ Se ha dado en Costa Rica un avance jurídico y social de los Mecanismos de Resolución Alterna de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y los demás Centros Autorizados por el Ministerio de Justicia?.

## HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Los mecanismos de resolución alterna de conflictos han tenido un avance lento a nivel jurídico y social. Por una parte el Ministerio de Justicia no ha tenido la consistencia deseada para dar un verdadero fortalecimiento de la mediación como mecanismo ágil y eficiente para resolver conflictos. las Casas de Justicia cuentan con una estructura débil para su funcionamiento.

Por otra parte, los Centros Privados localizados en su totalidad en la provincia de San José, cuentan con la administración de un mayor número de mecanismos RAC, lo que permite que sea más amplia la posibilidad del usuario de escoger de acuerdo a sus posibilidades económicas y legales.

Lo ideal es dotar a la sociedad de dos alternativas:

1. Sistema Educativo basado en RAC: permita a las personas afrontar sus conflictos de una manera clara, y ante todo buscar una solución, que beneficie a las partes de la controversia.
2. Mecanismos Ágiles: que la sociedad pueda resolver sus conflictos patrimoniales, y de materia disponible, a través de medios que le permitan obtener una solución adecuada, justa y posible de cumplir para todos los sujetos.
3. Calidad de Vida: a través de los medios RAC, se le devuelve el conflicto a las partes, esto quiere decir que son ellas precisamente las que tienen la responsabilidad de solucionar su disputa, de la manera que mejor se ajuste a las posibilidades de cumplimiento y responsabilidad.

## MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.

En 1997 surge la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, la cual pretende dotar a la sociedad costarricense de mecanismos de resolución de conflictos ágiles, y mayormente eficientes.

Al respecto el artículo 2 de la Ley 7727 señala: “**Convenios para solucionar conflictos**. El acuerdo que solucione un conflicto entre particulares puede tener en cualquier momento, aún cuando haya proceso judicial pendiente (...)”.

La mencionada ley, es una posibilidad de medios alternativos, algunos no adversariales, como lo son la mediación, la conciliación, o medio alternativo heterocompositivo como el arbitraje. La comunicación es los mecanismos auto compositivos es abierta, las partes son dueñas del proceso, y donde son ellas, quienes satisfacen sus verdaderas necesidades e intereses de la manera más ágil y posible.

La mediación como mecanismo RAC, es tratada en mencionada ley de la siguiente manera: Artículo 4: **Aplicación de Principios y Reglas**. Los principios y las reglas establecidas para la conciliación judicial o extrajudicial se aplicarán, igualmente, a la mediación judicial o extrajudicial.”

Del artículo anterior se desprende que nuestro ordenamiento jurídico, no hace restricciones a la mediación, se le da igual tratamiento como si fuese conciliación. A nivel doctrinario la mediación y la conciliación son mecanismos distintos, con características propias, y con un desarrollo del proceso distinto.

Por ejemplo a la mediación y a la conciliación se les da el siguiente tratamiento:

**Conciliación:** “Es un procedimiento alternativo de solución de controversias, con plenos efectos jurídicos, por medio del cual dos o más personas gestionan ellas mismas la solución de sus problemas con la ayuda de un tercero llamado conciliador..., y a quien le corresponde presentarles a las partes involucradas, dentro de la controversia fórmulas de acuerdo, para que éstas de manera autónoma elijan la mas conveniente.”<sup>1</sup>

**Mediación:** “La mediación es un proceso de resolución de disputas en el cual una o más terceras partes imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para las partes. En otras palabras, la mediación abre un espacio seguro para que las personas involucradas en una controversia, puedan expresarse libre y abiertamente. En este caso, las decisiones son tomadas por las partes”<sup>2</sup>.

Por otra parte, el arbitraje como mecanismo de resolución alterna de conflictos es tratado en la Ley 7727 de la siguiente manera, artículo 18: Arbitraje de Controversias. “Cuando las partes hayan convenido por escrito que las controversias relacionadas con su contrato o relación jurídica se sometan a

---

<sup>1</sup> PEREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO O, Y RODRIGUÉZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. Vivir en Paz, ONG. México. Pág. 20.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, Pág. 14.

arbitraje tales controversias se resolverán de conformidad con la presente ley, sin perjuicio de lo que las partes acuerden por escrito, siempre y cuando no se oponga a las disposiciones prohibitivas o imperativas de esta ley.

Podrá someterse a arbitraje las controversias de orden patrimonial, presentes o futuras, pendientes o no ante los tribunales comunes, fundadas en derechos respecto de los cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de los tribunales comunes.

Todo sujeto de derecho público, incluyendo el Estado, podrá someter sus controversias a arbitraje, de conformidad con las reglas de la presente ley y el inciso 3 del artículo 27 de la Ley General de la Administración Pública”.

A nivel doctrinal el arbitraje es definido de la siguiente manera:”... el arbitraje supone una controversia entre dos personas, quienes recurren a la decisión de un tercero, a quien le dan el carácter de juez para que resulta el litigio, y debido a que dicho tercero les merece confianza para su rectitud e imparcialidad<sup>1</sup>.

El arbitraje además, según disposición de ley, puede ser arbitraje de derecho o arbitraje de equidad, según el artículo 19 de la Ley RAC.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1 ed. San José, Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas, Pág. 41. CITA A: “Briceño Sierra Humberto. Sobre arbitraje..., Ob. cit, pág. 12 y también es Estudios de Derecho Procesal, T II,... Ob. cit., pág. 639

El arbitraje como mecanismo RAC, no ha sido quizás, un método que se utilice ampliamente por la población. Es importante determinar cuales han sido las circunstancias que se han presentado para que se de esta particularidad:

1. Desconocimiento de la población.
2. El costo económico del proceso es elevado.
3. En el caso del sector público se les esta vedado, según disposición de la Sala Constitucional en su sentencia 1692-92, de las quince horas treinta minutos del 23 de agosto de 1992.

Por otro lado, el Programa Casas de Justicia es una iniciativa del Ministerio de Justicia en el período 1998 – 2002 surge bajo una visión ambiciosa dirigida a contribuir en la lucha contra la violencia y el delito.

Uno de los objetivos del Programa, así como la meta de sostenibilidad del mismo, no se enmarca en una teoría sólida, constante, real, eficiente y duradera para la eficiencia del mismo.

Es de mencionar que aparecen en este momento las contrapartes, es decir los socios del Programa. Quienes son los encargados de ejecutar las tareas de cada Casa en particular bajo la fiscalización de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

Dentro de los objetivos del Programa ha destacar, es que se tiene como fin primordial fortalecer el acceso a la justicia de los sectores de la población de escasos recursos. A nivel jurídico, brindar una justicia integral; a nivel social

devolver a las personas la responsabilidad de solucionar los conflictos sanar y fortalecer las relaciones sociales y comunales.

Las Casas de Justicia cuentan con autonomía financiera y operativa del Ministerio de Justicia, estas dependen del socio contraparte. Pero su estructura organizativa y funcional debe ser idéntica en cada Casa, situación que no ocurre.

Existen hasta el momento siete Casas de Justicia en funcionamiento: Casa de Justicia de la U Latina, el socio es la Universidad Latina de Costa Rica; la Casa de Justicia de la Municipalidad de Mora, el socio es la Municipalidad de Mora; la Casa de Liberia, San Ramón, y Sede Rodrigo Facio el socio es la Universidad de Costa Rica; la Casa de Justicia de Consumo, el socio contraparte es el Ministerio de Economía, Industria y Comercio; la Casa de Justicia de Santa Cruz, el socio es la Universidad Libre de Costa Rica.

En relación a los Centros Privados, cada uno de ellos administran métodos RAC, unos más que otros, por ejemplo algunos de los centros solo brindan servicios de conciliación, otros solo de arbitraje, y otros ambos: conciliación y arbitraje.

Algunos de los Centros Privados son: Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, Centro de Resolución de Conflictos de la Cámara de Comercio, Centro de Mediación, Balanza y Nivel JURISIS, Casa Armonía, entre otros.

Una de las diferencias que le asisten en comparación con las Casas de Justicia, el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo y los

Centros Privados, es la remuneración económica por la prestación del servicio. En los dos primeros el servicio es gratuito en los últimos por el servicio se paga.

El Programa Casas de Justicia no desarrolla procesos de arbitraje, y no existen centros que brinden este servicio de manera gratuita. Sin embargo es importante señalar cuales serían las ventajas, los beneficios que se obtendrían del uso de estos mecanismos.

La mediación, la conciliación o el arbitraje, pueden tener un mayor o menor progreso de acuerdo a la información, asesoría, que brinden las personas relacionados con la materia, por ejemplo a través de la educación, abogados, poder judicial, y demás.

Es importante rescatar, que los mecanismos RAC, son parte de la naturaleza humana, de igual forma que el conflicto, es por ello, que hay que identificar los aciertos y desaciertos de la realidad costarricense. El Programa Casas de Justicia ha logrado un desarrollo lento, muy lento lo que no ha permitido la identificación social con el mismo. Y los Centros Privados debidamente autorizados, han tenido un desarrollo lineal, es decir, de la misma forma que iniciaron, así han continuado al pesar de los años.

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Los métodos de investigación para este trabajo final de graduación, serán diversos, esto con la finalidad de ir desarrollando paso a paso los objetivos propuestos de manera ágil y ordenada. Con la aplicación de estos, se lograra concluir en forma precisa.

Los metodos a emplear son:

1. **Método Histórico**: con este método se pretende investigar los antecedentes de los Mecanismos RAC, el Programa Casas de Justicia y los Centros Privados dedicados a brindar servicios RAC.
2. **Método Cualitativo**: ya que parte de la investigación se basará en libros, revistas, tesis, y algunas otras fuentes de autores nacionales e internacionales. También se utilizarán algunos de los más destacados criterios jurisprudenciales, dictámenes de la Procuraduría General de la República, y Consultas resueltas por la Contraloría General de la República. Todo lo anterior relacionado con los mecanismos de resolución alterna de conflictos.
3. **Método Cuantitativo**: se utilizarán estadísticas aportadas por el Programa Casas de Justicia y los Centros Privados, esto para determinar el avance o progreso a través del tercer ciclo del dos mil al tercer ciclo del dos mil seis de la mediación, la conciliación y el arbitraje.

4. **Método Descriptivo:** con este método se realizará una descripción de algunos de los métodos RAC. Además de las características del Programa Casas de Justicia y los Centros Privados.

## **Título Primero:**

### **Los Mecanismos de Resolución Alterna de Conflictos (RAC).**

## **CAPÍTULO I. Antecedentes de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos.**

"La paz y la armonía constituyen la mayor riqueza de la familia".

Benjamín Franklin.

En nuestros días, las personas y el grupo social en el que nos desarrollamos está acostumbrado a resolver sus conflictos a través de vías judiciales. Es decir delega la responsabilidad de solucionar los conflictos a un tercero. Se aplica de alguna manera la regla natural: de peleas entre hermanos resuelven los padres, las peleas de fútbol resuelve el árbitro del juego, las diferencias entre compañeros de clase resuelve el profesor encargado, los conflictos de la vida en el ámbito jurídico - social resuelven los jueces.

La resolución alterna de conflictos engloba una serie de mecanismos algunos pacíficos, no judiciales, participativos para solucionar controversias. Entre ellos se citan con mayor frecuencia la negociación (directa), la mediación, la conciliación y el arbitraje.

### **Sección I. Aspectos Generales que rodean los Mecanismos de Resolución Alterna de Conflictos.**

Dentro de una gama de conflictos de intereses, bien sea de índole laboral, espiritual, aspiraciones sociales o materiales, donde dos o más individuos

pretenden un mismo objeto o asunto, pero manteniendo entre ellas posturas antagónicas, surge la necesidad de crear mecanismos de solución de conflictos en aras de una mayor tranquilidad o bienestar posible. Tradicionalmente estos mecanismos se han ubicado en la esfera judicial, con todas sus vicisitudes y defectos.

Hoy en día se tiene la convicción de que algunas de las alternativas que ofrece el ámbito judicial no tienen la agilidad para encontrar prontas respuestas que pongan fin a las controversias, sobre todo si este no es de mayor envergadura.

Surgen a través de la experiencia y convivencia humana modelos que paulatinamente han ganado posiciones como métodos para dirimir controversias, dentro de los cuales encontramos a las denominadas Vías Alternas de Solución de Conflictos o dicho de otro modo Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, donde los diferendos se analizan bajo una óptica diferente a la jurídica. El derecho, como instrumento de solución no constituye el norte para dirimir los conflictos de intereses, que se crean en una época tan dinámica, cambiante y tan controversial como la actual<sup>1</sup>.

La finalidad de los mecanismos de resolución alterna de conflictos es ante todo devolver a las partes el conflicto, para que sean los involucrados quienes

---

<sup>1</sup> ALFARO GARCÍA EMER (1997). "La mediación: una alternativa administrativa en la resolución de conflictos." Revista de Cienc. Adm. Financ. Segur. Soc. V 5. N 2. Online: [www.cielo.sa.cr](http://www.cielo.sa.cr).

tomen la decisión de cómo resolverlo. Lo anterior propicia un clima de diálogo y paz social.

Además de lo anterior, en el ámbito judicial, los mecanismos RAC descongestionan los Tribunales de Justicia, aumentan la participación de la sociedad civil en la solución de los conflictos y proporcionan mecanismos rápidos, efectivos y confidenciales para la solución de las diferencias.

### **A. El Conflicto.**

Cada hombre, ya se considere de manera individual o en forma grupal, busca desarrollar ciertas conductas tendientes a lograr sus propios fines; justamente la superposición de esas conductas de los distintos grupos sociales, en un ámbito limitado por las condiciones de tiempo y espacio, es lo que plantea el conflicto que puede aparecer bajo distintas modalidades. Conflictos de ideas, conflictos de necesidades, conflicto ante la pretensión de un mismo objeto deseado, conflicto de aspiraciones, conflicto de posiciones antagónicas, conflicto en la ocupación de un rol social. Pero siempre este se produce cuando sobre un objeto idéntico, que es un bien de la naturaleza o un bien cultural, apto para satisfacer necesidades y aspiraciones, dos o más personas ocupan posiciones y mantiene posturas que son entre sí antagónicas o incompatibles.

El conflicto es un proceso que se le puede llamar natural e intrínseco al ser humano, a la evolución personal, grupal y social y permite una posibilidad de acción a partir de una situación de conflictividad concreta, para lograr un cambio

determinado. El conflicto en sí mismo no es ni negativo ni positivo, todo depende de la manera o forma de abordarlo<sup>1</sup>.

Respecto al conflicto se señala: "... el conflicto se produce siempre que se dan actividades incompatibles y que un acto incompatible con otro se opone, se interpone o afecta, o de algún modo, hace que uno de ellos sea menos probable o menos eficaz."<sup>2</sup>

"El conflicto es un proceso causal de confrontación en el cuál un mínimo de dos actores o partes que interactúan en contextos específicos, se relacionan desde posiciones antagónicas en razón de que persiguen a un mismo tiempo, posesionarse en forma parcial o total del mismo interés u objetivo físico o psicológico"<sup>3</sup>.

Los diferendos se manifiestan cuando los desacuerdos, molestias, competencias, injusticias o inequidades amenazan algo importante. El adversario no es solo la otra parte, sino también nuestros propios motivos<sup>4</sup>.

La situación de conflictividad genera en la conciencia de algunas personas la idea de que un conflicto es una lucha por ganar o perder. Y, si se tiene la posibilidad de verse involucrado en el conflicto lo mejor es evitarlo, ya que se

---

<sup>1</sup> MANAVELLA CARLOS (1994). "Vías de Solución de los Conflictos Jurídicos". Revista IVSTITIA, N 90. Pág. 5.

<sup>2</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997). Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos – RAC - 1 ed. SERPAJ – CR. Pág. 11.

<sup>3</sup> Véase *supra* nota 2, pág. 16.

<sup>4</sup> PÉREZ FERNANDEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. 1ed. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 27.

enfrenta a posibles especulaciones de ser una persona agresiva, lo cual no es grato, más aún cuando todos buscamos la aceptación y el reconocimiento social<sup>1</sup>.

Es importante destacar que los conflictos están presentes siempre y que su existencia se da por múltiples motivos, llegan, y se deben afrontar.

El conflicto es un proceso dinámico cual se encuentra en constante cambio, sin embargo lo anterior no significa que surja por generación espontánea, o de la nada. Este tiene un período de gestación, de desarrollo, y también en algunos casos de explosión.

Cuando las causas que originan el conflicto no se resuelven de manera oportuna, van a llevar a un momento determinado las diferentes relaciones de rutina, tomen un cambio, y se conviertan en mayor o en menor medida tensas o problemáticas. Lo anterior se le puede denominar una “relación de confrontación”, que en la mayoría de las ocasiones va a hacer diferente<sup>2</sup>.

La relación que se da entre las distintas personas o grupos sociales, a quienes se les puede denominar partes o actores sociales van a realizar cada uno por su lado, acciones que van dirigidas hacia la otra y que provocan nuevas respuestas, a este proceso se le llama interacción; estas acciones se desarrollan en el espacio, en un lugar, a través de un lenguaje, por medio de una cultura, un modo de producción, valores morales, una posición con respecto a determinado

---

<sup>1</sup> Véase Supra Nota 3, pág. 4.

<sup>2</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997). Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos – RAC - 1 ed. SERPAJ – CR. Pág. 14.

tema, entre otros, se le denomina, a estos campos de acción, contextos específicos<sup>1</sup>.

Las partes del conflicto pueden ser partes primarias o actores, y son quienes intervienen de manera directa, con su propia identidad, estructura organizativa y recursos en el proceso de conflicto. Y, terceras partes, quienes son aquellas que intervienen indirectamente para influenciar el proceso del conflicto o que el resultado del mismo les sea favorable. Estas terceras partes pueden asumir distintos roles según sea la situación<sup>2</sup>.

Es importante hacer la distinción cuando se está frente a un conflicto y frente a un problema. Un problema no es sinónimo de conflicto. Los desacuerdos son parte de las relaciones humanas. Es la forma en que se trate el conflicto lo que puede convertirlo en un problema o en una oportunidad.

Un conflicto no es una experiencia negativa, un error o equivocación en la relación. Es más bien una experiencia que se basa en las diferencias de las personas. Un grupo o comunidad crece y mejora cuando la diversidad de opiniones y capacidades pueden expresarse libremente, y esto es parte de la riqueza del grupo<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997). Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos – RAC -. 1 ed. SERPAJ – CR. Pág. 14.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> UNIVERSIDAD PARA LA PAZ. (1999). Serie: Autogestión y Cultura de Paz. Módulo 6: El Conflicto y su Análisis. Proyecto de Fortalecimiento de la Autogestión Comunitaria. (MIVAH, CNUAH- HÁBITAT, PNUD).Pág. 10

## **1. Surgimiento del Conflicto.**

El Conflicto surge cuando una o ambas partes toman conciencia de que existe un clima de divergencias, porque han desarrollado acciones confrontadas, dirigidas a la posesión o negación de un bien u objetivo que es de su interés y por lo tanto está en disputa.

Desde otra perspectiva, el conflicto puede surgir cuando la gente lucha por defender su forma de pensar y se niega a escuchar a la otra parte. En algunas ocasiones las personas o los grupos sociales se unen con otros que consideran iguales para descalificar y ganar más apoyo en contra de los que consideran diferentes<sup>1</sup>.

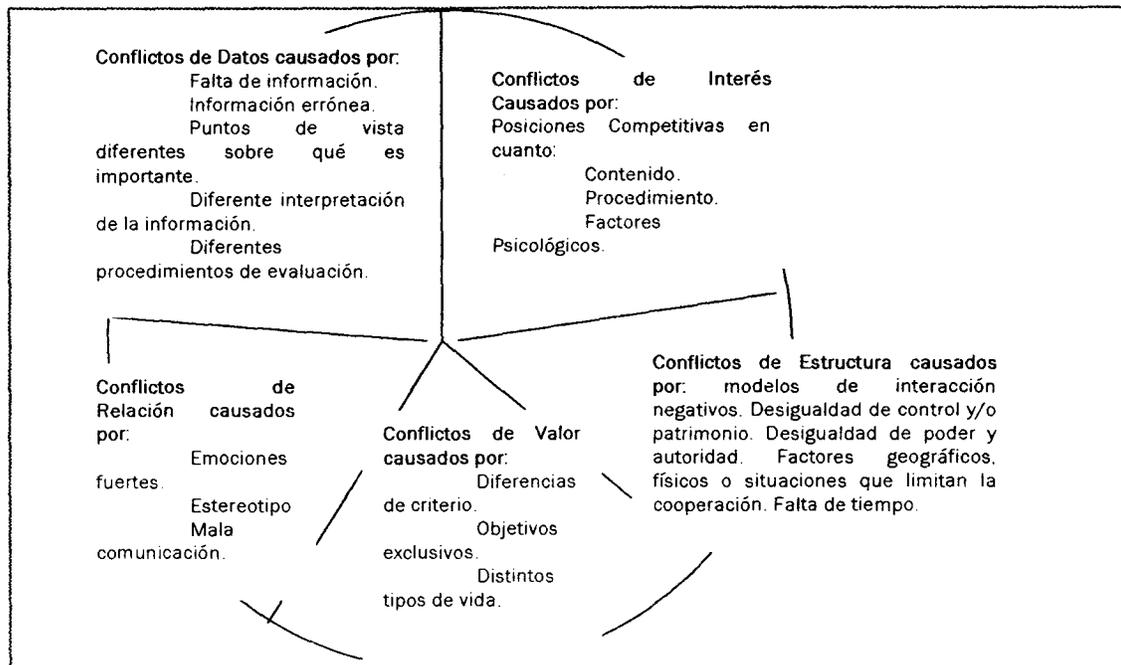
## **2. Causas del Conflicto.**

Las causas, las razones o los motivos del conflicto son variados. Es muy importante tener claro las causas del mismo, porque esto permitirá identificar con claridad la naturaleza y razón del conflicto.

Las causas son múltiples, se ubican desde las relaciones sociales, económicas, políticas, religiosas, morales, y, en las acciones que sobre las diferencias y desacuerdos desarrollan las partes hacia la consecución del interés u objetivo en controversia.

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD PARA LA PAZ. (1999). Serie: Autogestión y Cultura de Paz. Módulo 6: El Conflicto y su Análisis. Proyecto de Fortalecimiento de la Autogestión Comunitaria. (MIVAH, CNUAH- HÁBITAT, PNUD).Pág. 10



### 3. Tipos de Conflictos.

Todos los conflictos son de distinta naturaleza, origen, causas, y además van a depender de cada grupo social en el que se manifiesten. Así tenemos que los conflictos se pueden tipificar según:

1) Tipos de Conflictos según (causas generales)<sup>1</sup>:

a) **Ámbito donde se presentan:** familiares, escolares, laborales, empresariales, religiosos.

<sup>1</sup> PÉREZ FERNANDEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. 1ed. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Págs. 29 – 30 – 31.

- Origen Psicológico: conscientes e inconscientes.
  - Contexto: económicos, políticos, laborales, familiares, sociales, religiosos.
- b) Percepción de los involucrados: reales, figurados, dolorosos, sencillos, positivos o negativos.

## 2) Tipos de Conflictos según sus causas<sup>1</sup>:

- a) Conflictos de Intereses: diferencias en relación a las necesidades personales, la distribución de los bienes o recursos y de poder entre las personas.
- b) Conflictos de Valores: diferencias que se presentan ante la confrontación de creencias, posiciones éticas, cívicas o morales, tradiciones, educación.
- c) Conflictos de Derecho: diferencias en la interpretación y aplicación de leyes, normas, reglamentos o acuerdos, así como el planteamiento o necesidad de modificar alguna de estas reglas o marcos legales. O bien, el incumplimiento de alguna de las normas establecidas por el ordenamiento jurídico.

## 3) Tipos de Conflictos según su origen<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> PÉREZ FERNANDEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. 1ed. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Págs. 29 – 30 – 31.

<sup>2</sup> *Ibíd...*

- a) Conflicto Interno o intrapersonal: se manifiesta cuando el individuo se ubica en un estado en el cual enfrenta la necesidad de tomar una decisión para dar respuesta a uno a más intereses que no puede satisfacer a la vez.
- b) Conflicto interpersonal: se presenta cuando hay dos o más personas unidas por un objetivo compartido y con intereses o necesidades mutuamente incompatibles.
- c) Conflicto intergrupalo social: cuando dos más grupos están ligados por un fin común pero sus intereses son excluyentes.

## **B. Criterios de Admisibilidad para llevar un conflicto a la vía de la Resolución Alternativa de Conflictos.**

Desde la óptica de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos, Ley 7727, los criterios de admisibilidad son los siguientes:

### **1. Patrimonialidad.**

La patrimonialidad es el primer criterio que toma en cuenta la ley RAC en su artículo 2:

**“Artículo 2. Solución de Diferencias Patrimoniales. Toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y**

otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.”<sup>1</sup>

En otras palabras, la patrimonialidad es un requisito esencial que debe cumplir el conflicto a efecto de que se procure su solución por medio de la resolución alterna de conflictos. Al calificar el conflicto como patrimonial, lo que se está diciendo es que el objeto de dicho conflicto, el objeto de la controversia, debe ser susceptible de valoración económica. De la misma forma que debe ser susceptible de tal valoración todo objeto o prestación de una obligación jurídica<sup>2</sup>. El artículo 18 de la Ley RAC en su párrafo segundo nos menciona: “(...) Podrán someterse a arbitraje las controversias de orden patrimonial, presentes o futuras, pendientes o no ante los tribunales comunes, fundadas en derechos respecto de los cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de los tribunales comunes.”<sup>3</sup>

Esta misma patrimonialidad permite en última instancia el cumplimiento o la eventual ejecución del acuerdo o del laudo arbitral, fruto del proceso RAC.

## **2. Disponibilidad.**

---

<sup>1</sup> Artículo 2. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, del 09 de diciembre de 1997.

<sup>2</sup> PARÍS RODRÍGUEZ HERNANDO. (2000). Resolución Alterna de Conflictos. La experiencia de Costa Rica. Revista IVSTITIA. N 161. May. Pág. 26.

<sup>3</sup> Artículo 18. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, del 09 de diciembre de 1997.

Al igual que el criterio "Patrimonialidad" la disponibilidad se encuentra regulada en el artículo 2 de la ley RAC. Y significa que no se puede negociar lo indisponible y por tanto un eventual acuerdo o laudo debe versar sobre un objeto disponible, de lo contrario ya sea el acuerdo, la negociación o el laudo arbitral no tendrían ningún valor jurídico.

La disponibilidad se puede ver en dos sentidos, el primero de ellos, la indisponibilidad absoluta por ejemplo, un conflicto relativo a la posesión y propiedad del Parque Central; y, en segundo lugar, la disponibilidad relativa, que tiene que ver con las partes en conflicto. Es decir, aunque el bien objeto del conflicto sea disponible en sí mismo, no lo sea en relación con las partes de la controversia.

"En el derecho procesal escrito, propio de los sistemas judiciales, el principio rector es de la indisponibilidad. Esto significa que las partes en ningún momento podrán incluso por acuerdo entre ellas o contando con la autorización de los jueces, renunciar de manera anticipada a las normas procesales. Lo contrario ocurre en el ámbito procesal de la solución alternativa de conflictos. Porque las partes pueden establecer su propio procedimiento, e incluso, aún existiendo uno en la ley pueden disponer sobre los tiempos y modos de la forma a desarrollarse el proceso, naturalmente a condición de respetarse los principios fundamentales inspiradores de una sana administración de justicia. Esta es la tesis seguida por la Ley 7727 del 4 de diciembre de 1997, denominada "Ley sobre resolución alterna

de conflictos y promoción de la paz social”, conocida en el ámbito jurídico como ley RAC”<sup>1</sup>.

### **3. Voluntad.**

Se habla de voluntad en su sentido jurídico, similar a la capacidad de actuar. No es excluyente, a las situaciones de mediaciones o conciliaciones escolares por ejemplo, sino a situaciones que involucren consecuencias legales. O impliquen situaciones jurídicas. Esta voluntad, implica además legitimación en relación al objeto en conflicto, a fin de que el acuerdo o laudo sea totalmente válido.

Es necesario destacar que además de los criterios mencionados, existen algunos otros que se aplican para cada mecanismo RAC que se utiliza. En los siguientes capítulos se mencionan los criterios aplicables para cada mecanismo RAC.

## **Sección II. Reseña Histórica de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos.**

“En virtud de la existencia del conflicto y de la violencia como reacción al mismo, las sociedades han desarrollado un conjunto de reglas para la convivencia

---

<sup>1</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución 000809 – A – 01. A las catorce horas treinta minutos del diecisiete de octubre del año dos mil uno.

pacífica. Estas normas fueron originalmente de carácter verbal y se transmitían de generación en generación, lo cual aún sucede. Sin embargo, hubo un momento en que estas reglas se empezaron a plasmar por escrito, lo cual dio origen a las leyes, o positivización de los ideales de comportamiento en la vida en sociedad.”<sup>1</sup>

#### **A. Sistemas Adversariales y no Adversariales de Resolución de Conflictos.**

A través de la historia de las sociedades, se encuentran tres formas de solución de conflictos: la violencia, el derecho y el diálogo. La violencia y el derecho corresponden a los sistemas adversariales; mientras que el diálogo corresponde al sistema no adversarial.

Los sistemas adversariales responden a citaciones de enfrentamiento, disputa, búsqueda de un ganador, con la consecuencia de generar un perdedor.<sup>2</sup>

Los sistemas no adversariales se basan en el diálogo y los intereses. El conflicto se ve como algo natural y saludable en la sociedad, por lo que su abordaje debe ser constructivo, para generar un crecimiento en la relación, ya sea interpersonal o grupal.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2000). “Estado Actual del movimiento de Resolución Alternativa de Conflictos en Costa Rica. Elementos para una política de justicia basada en el diálogo y la paz social”. Tesis para optar por el grado de Magíster Scientiae. Universidad de Costa Rica. Campus Rodrigo Facio. Pág. 66.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, Pág. 62.

<sup>3</sup> *Ibíd.*, Pág. 62.

1. **Violencia:** desde los orígenes primitivos de los seres humanos, la violencia ha sido el instrumento utilizado para la solución de los conflictos. Con el estudio del desarrollo de las sociedades las guerras de conquista y expansión, las revoluciones son parte de la historia de gran parte de las sociedades. El uso de este medio se ha ido reconociendo como una forma inapropiada de resolver los conflictos, sin embargo no por ello ha dejado de existir.

2. **Derecho:** es el desarrollo de un conjunto de reglas para una convivencia pacífica. En sus inicios fueron un conjunto de reglas verbales, sin embargo hubo un momento en que estas reglas se plasmaron por escrito, lo cual dio origen a las leyes.

3. **Diálogo:** el diálogo es la plataforma para la consolidación de la paz y la democracia, ya que permite las condiciones tanto objetivas como subjetivas necesarias y oportunas para tomar decisiones de manera democrática.

## **B. Origen y Evolución de los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos.**

### **1. Origen y Evolución del RAC en América.**

El movimiento de Resolución de Alternativa de Disputas (Alternative Dispute Resolution<sup>1</sup>), se ha inspirado en las costumbres de los grupos religiosos estrechamente unidos y de ciertos grupos étnicos de inmigrantes, desde los puritanos del siglo XVI, hasta los holandeses de New Ámsterdam, los judíos del East Side de Mannhatan, los escandinavos de Minnesota y los chinos de la Costa Oeste. Todos estos grupos resuelven las diferencias dentro de sus respectivas comunidades a través de los ministros de su Iglesia o de los ancianos<sup>2</sup>.

El movimiento se ha inspirado también en la historia comercial americana. Las asociaciones comerciales de determinados sectores industriales, como el marítimo, el mercado de valores, las pieles y la seda, cuyas empresas han tenido que tratar regularmente entre sí, establecieron sus propios canales privados de resolución de diferencias.

El arbitraje comercial nació en 1768, cuando la Cámara de Comercio de New York creó su propia vía de resolución de controversias basada más en los usos comerciales que en los principios legales.

---

<sup>1</sup> La ADR engloba el conjunto de procedimientos que permiten resolver un conflicto sin recurrir a la fuerza y sin que lo resuelva un juez. Podrá decirse también que es un movimiento que tiende a la institucionalización de esta variedad de mecanismos conducentes a la resolución de los conflictos jurídicos por otras vías que no son la tradicional decisión judicial. PARÍS RODRÍGUEZ HERNANDO (1994). "Resolución Alternativa de Disputas". Revista IVSTITIA. N 91. Pág. 6.

<sup>2</sup> SINGER LINDA (1996). Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal. 1 ed. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica. Pág. 17.

En Estados Unidos, los sindicatos obreros desarrollaron un sistema completo de resolución de conflictos laborales, como alternativa a las violentas y costosas huelgas.

Durante la década de los años treinta y a principios de los años cuarenta varios Estados Federales y algunas ciudades iniciaron un programa de mediación, promovido públicamente, esto para solventar las disputas entre el Patrono y los obreros. Durante la Segunda Guerra Mundial nació la War Labor Board (Junta Laboral de Guerra), a raíz de su creación empezaron a utilizarse como norma general el arbitrio obligatorio, los juicios de faltas y otras innovaciones para solventar los conflictos industriales. En 1947 el Congreso creó una oficina independiente para la resolución de los conflictos laborales: el Instituto Federal de Mediación y Conciliación<sup>1</sup>.

Posteriormente, en 1976, la Conferencia Pound sirvió para avivar el interés de las instituciones legales por las vías alternativas de resolución de conflictos, a raíz de esta conferencia, se dieron a conocer técnicas conciliatorias y la aparición de nuevos profesionales e instituciones dispuestos a utilizarlas, lo que ha constituido un cambio social<sup>2</sup>.

La ADR se extendió desde América del Norte, Inglaterra y Australia a Vietnam, Sudáfrica, Rusia, varios países centro europeos, Sri Lanka y Filipinas.

---

<sup>1</sup> SINGER LINDA (1996). Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal. 1 ed. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica. Pág. 18.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, pág. 20.

Todos estos países están desarrollando programas innovadores, acoplados a sus propios rasgos, características culturales, que van desde la mediación en causas civiles a la protección del medio ambiente<sup>1</sup>.

## **2. Origen y Evolución del RAC en Costa Rica.**

### **1) Origen y Evolución de la Conciliación y el Arbitraje a nivel Constitucional.**

A través de nuestra historia, Costa Rica ha tenido en vigencia catorce constituciones, y en la gran mayoría se contempló la conciliación y el arbitraje.

La Constitución de la República Federal Centroamericana del 22 de noviembre de 1824, encontramos los artículos 171 y 172 los cuales disponen<sup>2</sup>:

**Artículo 171:** "Ningún juicio civil o sobre injurias podrá entablarse sin hacer constar que se ha intentado antes el medio de la conciliación".

**Artículo 172:** "La facultad de nombrar árbitros en cualquier estado del pleito es inherente a toda persona: la sentencia que los árbitros dieren es inapelable, si las partes comprometidas no se reservaren ese derecho."

La Ley Fundamental del Estado Libre de Costa Rica del 25 de enero de 1825, señala en su artículo 98 y 100:

**Artículo 98:** "A ninguno podrá privarse de terminar sus diferencias, por medio de árbitros; y la sentencia que estos dieren, será ejecutada, si las partes no se hubiesen reservado el derecho de apelar."

---

<sup>1</sup> W. MOORE CHRISTOPHER. Have process, Hill Travel: Reflections on Democratic Decision Making and Conflict Management Practice Abroad. NIDR Forum (invierno de 1993).

<sup>2</sup> VENEGAS EGENNERY (1996). Del Conflicto a la Conciliación. Del Combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. Convenio Corte - AID. Págs., 12 - 14.

**Artículo 100:** "Ningún juicio Civil o sobre injurias, podrá entablarse por escrito, sin constancia de haberse intentado el medio de la conciliación".

La Ley de Bases y Garantías, Decreto II del 08 de marzo de 1841, en su artículo 6 inciso 2 nos dice:

**Artículo 6 inc. 2:** "Para el de justicia habrá jueces de la instancia, Alcaldes Constitucionales (...) los primeros se ocuparán (...), los segundos, de la Administración de justicia en negocios verbales y conciliatorios; (...)".

La Constitución Política de nuestro país del 09 de abril de 1844, en sus artículos 157, 158 y 159 dispone:

**Artículo 157:** "Los Alcaldes Constitucionales ejercerán en sus respectivos pueblos el oficio de conciliadores en los asuntos civiles o sobre injurias que puedan ventilarse en juicio escrito: serán los únicos jueces en los verbales; en uno y otro caso deberán acompañarse de un hombre bueno nombrado por cada parte, y oído su dictámen resolver lo que crean justo."

**Artículo 158:** "La Facultad de nombrar árbitros en las acciones civiles y en cualquier estado del pleito es inherente a toda persona: la sentencia que los árbitros dieren es inapelable si las partes comprometidas no se reservaren ese derecho (...)."

**Artículo 159:** "Ningún juicio civil o sobre injurias podrá entablarse por escrito sin constancia de haberse intentado el medio de conciliación".

En la Constitución Política del 10 de febrero de 1847, Decreto I, los artículos 140 y 142 señalan:

**Artículo 140:** "Los alcaldes constitucionales en los pueblos de su residencia, ejercerán el oficio de conciliadores en los asuntos civiles o sobre injurias que deban ventilarse en juicio escrito, y serán los únicos jueces en las verbales, fallando sin

necesidad de hombres buenos, con apelación ante uno de los magistrados conforme lo disponga la ley”.

**Artículo 142:** “Es inherente a toda persona el derecho de nombrar árbitros en las acciones civiles en cualquier estado del pleito, y las sentencias que estos pronunciaren no pueden ser apelables, sino cuando las sentencias que estos pronunciaren no pueden ser apelables, sino cuando las partes se han reservado esa prerrogativa. También pueden ser evacuadas por jueces árbitros, las causas mortuales de aquellos testadores, que hayan querido usar este derecho”.

En 1859 la corriente conciliadora se orienta hacia la figura del arbitraje, en la Constitución Política del 27 de diciembre de 1859, Decreto L, en su artículo 44 nos dice:

**Artículo 44:** “Todos los costarricenses o extranjeros residentes en la República tienen derecho a terminar sus diferencias en materia civil por medio de árbitros ya sea antes o ya después de iniciado el pleito”.

Esta misma norma se repite en la Constitución Política del 15 de abril de 1869, Decreto X, artículo 42, en la Constitución Política del 07 de diciembre de 1871, Decreto XXXVI, el artículo 48, y la Constitución Política del 08 de junio de 1917 en su artículo 22<sup>1</sup>.

La Constitución Política del 07 de diciembre de 1949, vigente hasta la fecha, en su artículo 43 presenta el arbitraje como un medio para terminar las diferencias de naturaleza patrimonial.

---

<sup>1</sup> VENEGAS EGENNERY (1996). Del Conflicto a la Conciliación. Del Combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. Convenio Corte – AID. Págs. 13.

## 2) Origen y Evolución de la Conciliación y el Arbitraje a nivel Procesal.

El Código General de 1841, en su parte tercera, de manera sistemática establece toda la normativa procesal. En su libro I dedicado a las disposiciones preliminares de la parte procesal, se regula el procedimiento de conciliación el cual era obligatorio en la mayoría de los juicios civiles. El Código General de Carrillo es el primer texto de carácter procesal, y en él se regulan los "juicios por arbitramiento".<sup>1</sup>

Por otra parte, el Código de Procedimientos Civiles de 1888 inspirado en la Ley de Enjuiciamiento Civil Español, regulaba en su libro segundo, los aspectos relacionados con los juicios arbitrales, tanto los árbitros juris como los árbitros arbitradores.

El Código de Procedimientos Civiles, Decreto N° 50 del 17 de enero de 1933, en su título V, en los artículos 395 al 424 regula el juicio arbitral.

La Ley N° 8 del 29 de noviembre de 1937, Ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 2 dispone importantes reformas sustanciales al Código de 1933, y pone en vigencia el Código de Procedimientos Civiles de 1937, el cual reguló ampliamente y con bastante precisión el procedimiento del juicio arbitral, para la

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO (2000). El Arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia; Editorial Jurídica Dupas. Pág. 18.

resolución de controversias de orden patrimonial, distinguiendo entre los juicios de árbitros juris y los de árbitros arbitradores<sup>1</sup>.

El Código Procesal Civil de 1990, Decreto N° 7130 del 16 de agosto de 1989, señala como una forma anormal de terminación del proceso la conciliación, regulando además, la posibilidad de convocar a audiencias de conciliación. Además, en sus inicios reguló lo concerniente al proceso arbitral, cual mediante reforma del 09 de diciembre de 1997 se derogaron los artículos 507 al 529.

El Código Procesal Civil dispone en su artículo 220 lo siguiente:

**Artículo 220:** "Efectos. Los acuerdos conciliatorios homologados por el juez producirán cosa juzgada. Se procederá a su cumplimiento mediante el proceso de ejecución de sentencia".<sup>2</sup>

Y en los artículos 705 al 708 se regula lo relativo a la eficacia de sentencias y laudos extranjeros.

La Ley 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social del 09 de diciembre de 1997 viene a regular los medios, y el procedimiento a seguir cuando se aplica un método de resolución alternativo de conflictos, ya sea la negociación, la mediación, la conciliación o el arbitraje.

Es de tomar en cuenta, que algunas de las leyes de las distintas materias que nos rigen, contienen disposiciones acerca de los medios RAC, por ejemplo la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley

---

<sup>1</sup> VENEGAS EGENNERY (1996). Del Conflicto a la Conciliación. Del Combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. Convenio Corte – AID. Pág. 13.

<sup>2</sup> Artículo 220. Código Procesal Civil, Ley N. 7130, del 16 de agosto de 1989.

7472, contiene disposiciones relativas a la conciliación; de igual forma lo estipula la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo, y, entre otras leyes.

### 3) Raíces en las Comunidades Indígenas.

La comunidad indígena posee fórmulas tradicionales para solucionar sus conflictos, que son modelos de normatividad y control social entre ellas, las conciliaciones constituyen un método para la armonía y cohesión social. Cuando surge una confrontación se busca la mediación de un tercero, calificado por sus cualidades personales capaz de lograr que las partes involucradas en el conflicto lleguen a un acuerdo, la labor del mediador es encontrar una solución que satisfaga a las partes, y que contribuya a la normalización de la vida comunitaria<sup>1</sup>.

El mediador tiene la confianza y el reconocimiento de la comunidad, conoce del problema o de la queja convoca a las partes escucha su relato, y mostrando su experiencia persuasión y capacidad de convencimiento, trata de que logren un acuerdo<sup>2</sup>.

Si se logra el acuerdo no solo las partes estarán satisfechas, el grupo social considerara que se ha vuelto a la tranquilidad.

Los grupos Indígenas de América Latina muestran distintos modelos para la resolución de sus conflictos. El mecanismo de la justicia nativa expresión del

---

<sup>1</sup> VENEGAS EGENNERY (1996). Del Conflicto a la Conciliación. Del Combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. Convenio Corte – AID. Pág. 16.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág. 17

derecho consuetudinario, que ha encontrado la forma de resolver los conflictos de intereses entre los miembros de las comunidades indígenas, principalmente por el ritual de la conciliación.<sup>1</sup>

En el caso de Costa Rica, las comunidades Indígenas que están protegidas por la Ley 6172, cual está orientada principalmente a regular el problema de la tenencia de tierras. Sin embargo, es importante destacar que la familia y el matrimonio son unidades de carácter económico, básicas para la subsistencia del grupo, y, cuando surgen conflictos la oralidad caracteriza sus soluciones, así como la búsqueda de la verdad consensual y no precisamente la verdad real<sup>2</sup>.

La misma comunidad es la que proporciona a quienes se enfrentan a un litigio los medios para convencer a las partes a llegar a un acuerdo.

El Convenio 169 de la O.I.T., sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes considera y reconoce en una forma muy amplia el respecto a la identidad, costumbres e instituciones de los pueblos indígenas, así como la protección de sus prácticas y valores, disponiendo que a la hora de aplicar la ley nacional debe tomarse en cuenta y consideración sus costumbres o derecho consuetudinario<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> VENEGAS EGENNERY (1996). Del Conflicto a la Conciliación. Del Combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. Convenio Corte – AID. Pág. 18

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*

## **Capítulo II. La Negociación.**

“Es demasiado fácil proponer soluciones cuando no se conoce a fondo el problema”.

M. Forbe.

Mediante la negociación las partes se comunican entre sí en un esfuerzo para llegar a un acuerdo. Cada uno de nosotros negociamos a cada momento: con nuestro esposo, nuestros hijos, nuestros compañeros, nuestros jefes o empleados, nuestros vecinos y familiares.

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Noción de Negociación.**

##### **1. La Negociación.**

En la negociación como mecanismo de resolución alterna de conflictos, las partes en conflicto negocian sin la intervención de un tercero. Entre ambas partes se busca la solución al conflicto procurando un acuerdo que satisfaga las necesidades básicas<sup>1</sup>.

“La negociación pura se da cuando dos o más personas en conflicto, de manera directa, y sin la intervención o ayuda de un tercero, logran comunicarse con el propósito de procurar la solución de un conflicto en concreto. Inclusive, la

---

<sup>1</sup> DIRECCIÓN NACIONAL DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS. MINISTERIO DE JUSTICIA. (2006) Programa Casas de Justicia: Impactos y Retos de un modelo de Resolución Alterna de Conflictos. “Hacia una cultura de Paz”. San José. Pág. 9.

negociación se puede dar cuando no hay conflictos presentes, sino más bien sobre futuros, en los casos en que éstos se pueden prever por las partes. La negociación puede ser simplemente de reglas, de intereses o de posiciones, entre otras”.<sup>1</sup>

La negociación es un procedimiento donde las partes son las protagonistas de la solución del conflicto. Son quienes dialogan directamente y quienes obtienen el resultado bajo sus intereses y de acuerdo a sus opciones reales.

Este mecanismo es un proceso de diálogo con objetivo definido, y ese objetivo puede consistir en la obtención de un fin determinado o bien en la solución de la diferencia particular. En el diálogo participan los involucrados directamente sin la intervención del tercero imparcial. Pueden negociar un grupo de personas, grupos de estudio, empresas, instituciones, gobierno.

Una condición indispensable para que este mecanismo pueda surtir los efectos deseados, es que no exista un desbalance de poder entre las partes, para que la negociación sea exitosa quienes participan deben tener una relación de poder simétrica.

Lo anterior quiere decir, que los sujetos que van a establecer un proceso de comunicación para encontrar una solución a algún diferendo que les une, se realice bajo los terminos de estricto respeto, manifestación expresa de voluntad, y

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2000). Estado Actual del movimiento de Resolución Alterna de Conflictos en Costa Rica. Elementos para una política de Justicia basada en el diálogo y la paz social. Trabajo Final de graduación para optar por el grado de Magister Scientae en Ciencias Políticas. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica. Pág. 86.

por tanto consentimiento para cumplir con lo que se acuerde. El desbalance de poder, hace referencia, también a la existencia de violencia, la cual genera vicios en la voluntad, por lo que la negociación sería nula.

Ante una situación donde existe un evidente desequilibrio de poder, este mecanismo RAC no es recomendado, ya que la parte que posee ventaja sobre la otra, intentará y posiblemente logre un beneficio mayor al de la otra parte en desventaja.

Por ejemplo, situaciones donde las partes se encuentran en una relación de empleado – empleador; administrado – administración; alumno – profesor; se necesita de elementos externos mas allá de la buena fe y disposición de partes, para que la negociación cumpla con los objetivos planteados por las partes. En estos casos, además de muchos otros, lo ideal, sería utilizar la mediación o la conciliación, u otra instancia según la particularidad de cada conflicto.

La negociación en “colaboración” “resolutiva de problemas” o “gana uno – gana otro”, el objetivo de esta tendencia es ayudar a las partes a satisfacer sus intereses. Este método, favorece que las partes sigan tratando entre sí en el futuro, y es ideal para encontrar soluciones creativas. La continuidad de la relación, la credibilidad y la confianza son la base para su práctica eficaz<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> SINGER LINDA (1996). (Settling disputes. Conflict resolution in business, families, and the legal system. San Francisco. Westview Press). Resolución de Conflictos: Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar legal. España. Paidós. Pág. 32.

Una definición de negociación es: “negociación es un proceso durante el cual dos o más partes con un problema común, mediante el empleo de técnicas diversas de comunicación, buscan obtener un resultado o solución que satisfaga de una manera razonable y justa sus objetivos, intereses, necesidades y aspiraciones.”<sup>1</sup>

El objetivo de la negociación por colaboración es el de encontrar soluciones que satisfagan los intereses de todos, y no de ofrecer a cada parte menos de lo que esperaba. No todos los conflictos se pueden solucionar a través de una negociación.

“El best – Seller de Roger Fisher, Bruce Patton y William Ury, Getting to Yes, discute, junto a toda una serie posterior de libros sobre la negociación, las técnicas básicas de solución negociada de problemas”<sup>2</sup>.

Entre las técnicas de solución negociada se destacan:

1) Diferenciar intereses de posiciones: la habilidad para negociar reside en la capacidad de identificar los intereses de las partes. Así cada parte debe preguntarse a sí misma, y hacia los demás el ¿por qué?, de la situación en conflicto, la respuesta que se da a esta pregunta nos va indicar el interés de la parte o de las partes.

---

<sup>1</sup> SINGER LINDA (1996). (Settling disputes. Conflict resolution in bussiness, families, and the legal system. San Francisco. Westview Press). Resolución de Conflictos: Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar legal. España. Paidós. Pág. 32.

<sup>2</sup> Véase supra nota 1, pág. 39.

Por lo general, en una negociación cada parte tendrá muchos intereses contrarios, las partes deberán clasificarlos por orden de prioridades. Una vez establecido el orden de intereses se podrá determinar un orden de intercambio, basado en las cuestiones que tienen poca importancia para una de las partes y resultan esenciales para la otra.

2) Generar opciones que satisfagan los intereses de todos: la creatividad de la negociación se basa en la creación de opciones que cubran las necesidades de las partes. Las negociaciones son mayormente productivas cuando las partes se sienten cómodas e idean soluciones sin el compromiso de someterse a ellas al menos hasta que se haya analizado y evaluado todos los posibles resultados de las mismas.

3) Encontrar reglas que sean aceptables para ambas partes: si las partes logran ponerse de acuerdo sobre ciertas reglas, directrices, o principios que rijan su impacto mutuo, éste resultará mucho más sencillo. Además parecerá mucho más equitativo y seguro para las partes.

4) Reconocer limitaciones: límites de la negociación, competencia necesaria para firmar el acuerdo final, fecha límite o presupuesto limitado. Restricciones comunes a la vida diaria. Sin embargo es importante antes de iniciar la negociación verificar con que facultades y cual es la legitimación que nos acompaña al proceso de negociación.

5) Comprender las alternativas de acuerdo: cuanto mejores sean las alternativas de acuerdo, menor será la renuncia que tendrá que hacer las partes

para afianzar el mismo. Si se da más de una alternativa posible, tiene importancia tanto la mejor alternativa como la peor, además de lo que cueste alcanzarla.

Los individuos, las organizaciones formales, los Estados y demás formas colectivas tienen un sistema de necesidades e intereses que procuran satisfacerlos mediante diferentes procesos, siendo la negociación, uno de los más eficientes para alcanzar objetivos<sup>1</sup>.

Cuando dos o más partes tienen intereses comunes, pero opuestos se caracteriza una situación de conflicto, que también puede resolverse mejor mediante el proceso de negociación. Este proceso es un poderoso instrumento en la solución de dos actividades sociales fundamentales por su frecuencia e importancia, que son el conflicto y las transacciones.<sup>2</sup>

### **C. Modelos o Enfoques de la Negociación.**

El negociador conduce su tarea animado por el espíritu de lograr un cierre óptimo de la negociación. Pero, si tiene la experiencia, sabrá de antemano que lograr lo óptimo es sólo una posibilidad, debe estar preparado para obtener resultados menos brillantes o hasta no tan favorables, pero alcanzar una posible solución al conflicto.

---

<sup>1</sup> ( ) .... Ediciones Jurídicas CUYO. Argentina, Pág., 15.

<sup>2</sup> ( ) .... Ediciones Jurídicas CUYO. Argentina, Pág., 15.

La negociación como mecanismo RAC, es uno de los métodos más difundidos, y sobre el cual se han presentado gran variedad de enfoques y propuestas. Para esta investigación se presentan tres modelos, los cuales son:

### **1. MAAN, mejor alternativa a un acuerdo negociado<sup>1</sup>.**

El MAAN parte del concepto de que la negociación es una forma básica de comunicación en dos sentidos, para llegar a un acuerdo sobre algún interés común u opuesto. Cada negociación particular es diferente, pero los elementos básicos del proceso de la negociación no varían<sup>2</sup>.

Los elementos se pueden resumir en cuatro puntos:

- i. Las personas: separar a las personas del problema o conflicto sin excluirlas.
- ii. Los intereses: dejar de lado las posiciones y centrarse en los intereses, ya que estos últimos definen el problema.
- iii. Las alternativas: generar alternativas para beneficio mutuo de las partes, e identificando intereses compartidos.
- iv. Los criterios: insistir en criterios objetivos, porque la negociación de principios produce acuerdos inteligentes, amigables y eficientes.

Encontrar la mejor alternativa que conviene para negociar un acuerdo es el criterio que puede ayudar a las partes a evitar un resultado desfavorable. Es el

---

<sup>1</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997) Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos. 1ed. San José. SERPAJC-CR. Pág. 49. CITA a Fisher, Roger y William Ury, Getting to Yes.

<sup>2</sup> *Ibid.*

criterio con el que se debe juzgar cualquier propuesta, pero considerando también el MAAN de la otra parte. Desarrollar el MAAN permite determinar cual sería el acuerdo mínimo aceptable.

## **2. La Gestión de Conflictos<sup>1</sup>.**

El método de negociación de Gestión de Conflictos es un modelo que comprende cinco fases, su objetivo es estimular la adopción de una actitud flexible con el fin de encarar las diferencias existentes.

- i. Fase inicial o de evaluación: se anima a las personas a que examinen el entorno en que se han de producirse las comunicaciones. Se deben de identificar las áreas de confrontación, para evaluar el comportamiento para la negociación.
- ii. Fase de aceptación: esta fase implica la capacidad de entender y desarrollar puntos de vista de ambas partes. La capacidad de negociar productivamente las diferencias se ve afectada si las personas carecen de la información básica sobre el punto de vista de las personas respecto del conflicto que les rodea.
- iii. Fase tres, consiste en que las personas adopten y muestren una actitud apropiada para la negociación. Esta actitud incluye la capacidad de confiar en la otra parte, o al menos en el proceso de comunicación. Esto para llegar a un intercambio comunicativo positivo generador de opciones.

---

<sup>1</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997) Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos. 1ed. San José. SERPAJC-CR. Pág. 50. CITA A Borisoff y Víctor, Gestión de Conflictos.

- iv. Fase cuatro, acción, esta fase implica las técnicas de comunicación interpersonal donde a través de ellas se pueden encontrar soluciones al conflicto. Una comunicación precisa, un comportamiento verbal y no verbal adecuado, flexibilidad para la comunicación y capacidad para mantener abiertos los canales de comunicación permite una verdadera acción productiva.
- v. Fase cinco, es la fase de análisis, las partes del conflicto deben considerar la viabilidad y la efectividad de poner en práctica las decisiones mutuamente acordadas.

### **3. Modelo de tres fases<sup>1</sup>.**

Este modelo muestra que las negociaciones no son solamente las reuniones cara a cara. El proceso es mucho más amplio, incluye acciones de ubicación que pueden realizarse mucho antes de una sesión de negociación, la preparación justo antes de las reuniones, las discusiones y la posterior revisión<sup>2</sup>.

El modelo se divide en tres fases: la preparación, la negociación y la revisión.

- i. Preparación: se definen los asuntos a tratar, se fijan los objetivos, se analiza la situación, y se planifica la estrategia.
- ii. Negociación: se ejecuta la estrategia, se realiza un análisis de las opciones.

---

<sup>1</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997) Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos. 1ed. San José. SERPAJC-CR. Pág. 52. CITA A Schoonmaker Alan, Negocie y Gane.

<sup>2</sup> *Ibíd.*,

iii. Revisión: se ejecuta el acuerdo, desarrollo de habilidades.

## **Sección II. El Proceso de Negociación.**

### **A. Proceso de Negociación.**

Cualquiera que sea el modelo o criterio planteado para la negociación, existen una serie de etapas que les son comunes.

Las partes a través del proceso de negociación buscan un acuerdo aceptable, y para lo cual establecen un sistema de comunicación, seleccionan e implementan metas, estrategias, y tácticas negociadoras.

El negociador conduce su tarea animado del espíritu de lograr un cierre óptimo de la negociación. Pero, si tiene experiencia, sabrá de antemano que lograr lo óptimo es sólo una posibilidad, debe estar preparado para obtener resultados menos brillantes o hasta desfavorables. Podrían definirse muchos niveles de éxito o fracaso de una negociación<sup>1</sup>.

Proceso de Negociación:

1. Iniciación:

a. Los prolegómenos: el negociador debe conocer los detalles del conflicto, las etapas del mismo, los daños o los reclamos en cuestión y los objetivos a solucionar.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> MILIA A. FERNANDO. (1998). El Conflicto Extrajudicial. Mediación, Arbitraje, Negociación. RUBINZAL-CULZONI Editores. Buenos Aires. Pág., 128.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág. 136.

b. Preparación: el negociador debe claro sus intereses, la legitimidad del mismo en el conflicto, y la información que pueda obtener de la otra parte<sup>1</sup>.

c. Encuentros Iniciales: en estos encuentros iniciales se evalúa la información que el oponente tiene, y sus intenciones, se conoce el modo y la habilidad para negociar de la otra parte<sup>2</sup>.

## 2. Desarrollo:

a. Discusión: en esta etapa se comienza a valorar las suposiciones, es el momento y el lugar para completar la información propia.<sup>3</sup>

b. Propuestas: las propuestas son los borradores sobre los cuales se desarrolla la parte crucial de la negociación.<sup>4</sup>

c. Transformación de propuestas.

## 3. Final:

a. Acuerdo: la negociación finaliza en un acuerdo o un desacuerdo. Este acto final de la negociación puede presentarse de muchas y variadas formas.

---

<sup>1</sup> MILIA A. FERNANDO. (1998). El Conflicto Extrajudicial. Mediación. Arbitraje. Negociación. RUBINZAL-CULZONI Editores. Buenos Aires. Pág., 137.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, Pág. 138.

<sup>3</sup> *Ibíd.*,

<sup>4</sup> *Ibíd.*,

- b. Período post acuerdo: la negociación no termina con la formalización del acuerdo. Es preciso convenir lo convenido, y verificar el cumplimiento por la contraparte de sus obligaciones<sup>1</sup>.
- c. Medición y apreciación del resultado.

## **B. Posiciones para negociar<sup>2</sup>.**

Lo ideal para que se de una buena negociación es que exista un relativo balance de poder entre las partes del conflicto, voluntad y buena fe, legitimación, identificación del objeto a negociar, confianza, buena comunicación y creatividad.

Sin embargo existen diversas formas de negociar, entre las que se encuentran:

### **1. Negociación Cotidiana.**

La negociación cotidiana es aquella donde cada parte toma una posición, argumentado a favor de ella, y hace concesiones para mantener el interés de la otra y para alcanzar un compromiso.

---

<sup>1</sup> MILIA A. FERNANDO. (1998). El Conflicto Extrajudicial. Mediación, Arbitraje, Negociación. RUBINZAL-CULZONI Editores. Buenos Aires. Pág.,145

<sup>2</sup> CURSO PARA MEDIADORES DE LA CASA DE JUSTICIA DE SAN RAMÓN – ALAJUELA. (2005). Programa de Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y Gracia. Programa Poder Judicial – Banco Interamericano de Desarrollo. Consultora: Ana Margarita Araujo.

El problema que está presenta es su ineficiencia, pone en peligro la relación continuada, cuando hay varias partes los problemas aumentan. Se identifica el ego con las posiciones.

## **2. Posición dura para negociar**

Las partes se identifican como adversarios, y su meta es la victoria. Las partes demandan concesiones para mantener la relación que une a las partes. Además, se aferran a las posiciones que creen ser las correctas y las posibles.

La respuesta a esta negociación es básicamente lo que la otra parte acepte. Es una competencia de voluntades, donde se aplica la presión.

## **3. Posición Suave para negociar.**

Las partes de la negociación son amigos, el objetivo es buscar y encontrar la solución. Alguna de las partes realiza concesiones para mantener y fortalecer la relación, o bien, cambia de posición fácilmente.

Se aceptan las pérdidas de un lado para llegar a un acuerdo, lo que se pretende es una respuesta sencilla, lo que la otra parte acepte. Se trata de evitar competencia de voluntades y alguna de las partes posiblemente ceda a la presión.

## **4. Negociación por intereses.**

Las partes resuelven sus problemas, y su meta es un acuerdo sabio, eficiente, y duradero. Las partes de la negociación se separan del problema y se dan a la tarea de buscar soluciones reales y creativas.

Se utilizan criterios objetivos, por ejemplo, peritajes, estudios especializados, para encontrar un resultado que satisfaga los intereses de ambos. Se razona abiertamente, y no se cede a la presión, sino a los principios.

## **Capítulo III. La Mediación.**

“Los problemas significativos que afrontamos no pueden solucionarse en el mismo nivel de pensamiento – es decir en el enfrentamiento en el que estábamos cuando creamos el conflicto-, se requiere un nivel totalmente distinto, en el cual refrescamos la experiencia a través del diálogo y la nutrimos con la diversidad de las partes para una nueva aplicación del conocimiento.”<sup>1</sup>

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Noción de la Mediación.**

La mediación es uno de los métodos de resolución alternativa de conflictos de trascendencia, esto se debe a que la mayoría de los conflictos, envuelven a las personas, y estas últimas pierden la capacidad de diálogo de manera directa, y en este tanto deben acudir a un tercero imparcial que ayude o colabore con ellos en la búsqueda de canales efectivos de comunicación para que las partes del conflicto encuentren la solución de manera satisfactoria.

##### **1. La mediación en la doctrina.**

La mediación es una técnica de resolución alternativa de conflictos gestada por un tercero neutral llamado mediador. Se caracteriza por ser un método no adversarial, además, es cooperativa y facilita la comunicación entre las personas

---

<sup>1</sup> BENAVIDES SANTOS DIEGO. (2003). Ensayos de Conciliación. Ensayo 7: Liderazgo y mediación: un cambio de paradigma. CONAMAJ. San José. Pág. 160.

que están inmersas en un conflicto, esto con miras a resolver el mismo de manera tal que ambas partes obtengan beneficio de la solución<sup>1</sup>.

“Es entendida como el procedimiento alternativo, voluntario, informal no adversarial y confidencial, en el que un tercero neutral, conocido como mediador, asiste a las partes a negociar para llegar a un acuerdo recíprocamente aceptable en cuanto alguna o a todas sus diferencias, el cual puede ser legalizado para garantizar su ejecutoriedad”<sup>2</sup>.

Lo anterior es cuestionable, ya que con el hecho de formalizar el acuerdo de mediación con los requisitos y estipulaciones señalados por ley, el acuerdo ya en si tiene fuerza ejecutoria.

Retomando la definición de mediación, este viene a ser un procedimiento en el cual el tercero imparcial facilita la comunicación entre las partes. El mediador los motiva para que solucionen su problema a través de un acuerdo satisfactorio para todos. Es importante señalar, que son las mismas partes las responsables de llegar a armonizar sus intereses y alcanzar un acuerdo que resulte grato. La

---

<sup>1</sup> WILDE Z. Y GAIBROIS L. (1995). ¿Qué es la Mediación? Buenos Aires. Editorial ABELEDO PERROT. Pág. 48.

<sup>2</sup> GUILLÉN PICADO G. Y MORA PALMA A. Panoramas y Perspectivas de la Resolución Alternativa de Conflictos dentro del Poder Judicial Costarricense.. Tesis de Graduación para optar al grado académico de Licenciados. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica. Pág. 78.

persona que actúa como mediador es facilitador de la comunicación y ayuda a las partes a escuchar y entender las necesidades de los otros<sup>1</sup>.

En cuanto a este tema, el Señor Hernando París señala:

“La mediación es un proceso no contencioso a través del cual, un tercero cumple la labor de acercar a las partes de un conflicto a fin de que, armonizando intereses y presentando la verdadera motivación del conflicto, ellas mismas encuentren la solución a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Existen diversos sistemas que van desde una participación más pasiva del mediador, que acerca a las partes y a través de técnicas definidas procura frenar el grado de violencia de la disputa para que las partes logren acercarse a una solución, hasta una participación más activa del mediador, que incluso puede proponer soluciones, según su experiencia.”<sup>2</sup>

## **2. La mediación en la Ley N 7727.**

La Ley 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, en su artículo 2 menciona:

**Artículo 2:** “Solución de Diferencias Patrimoniales. Toda persona tiene derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras

---

<sup>1</sup> CHACÓN L. Y CAMACHO E. (1996). Solución Pacífica de Conflictos. 1 ed. San José. División Regional de Administración de Justicia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos. (AID). Pág. 45.

<sup>2</sup> PARÍS RODRÍGUEZ HERNANDO. (1994). Resolución Alternativa de disputas. IVSTITIA. N 91. Pág. 6.

técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.”<sup>1</sup>

El artículo anterior no hace mención única y exclusivamente a la mediación, sino que acompaña a este método con el resto de técnicas RAC.

Sin embargo es muy importante señalar, que nuestro sistema legal, no hace ninguna diferencia a nivel práctico de los términos “mediación” y “conciliación”, por lo que son tratados de manera tal, que pareciera la misma figura. Esto se debe a que ambas figuras son similares, más no idénticas. Y en el caso particular, de la ley N 7727, la mediación es tratada como conciliación, y la conciliación es tratada como la mediación. A pesar que la ley los menciona como si se tratara de dos mecanismos distintos.

Para efectos de distinción la mediación y la conciliación se definen de la siguiente manera:

1. **Mediación:** Proceso de resolución de disputas en el cual una o más terceras partes imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para los mismos. La mediación abre un espacio seguro para que las personas involucradas en una controversia, puedan expresarse libre y abiertamente, y por tanto las decisiones son tomadas por las sujetos interesados en la controversia<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 2. *Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social*, Ley 7727, de los nueve días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y siete.

<sup>2</sup> PERÉZ O. Y RODRÍGUEZ B. (2003). *Manual Básico del Conciliador*. 1 ed. México. Vivir en Paz, ONG. Pág. 14.

2. Conciliación: Es un mecanismo alternativo de controversias, con plenos efectos jurídicos, por medio del cual dos o más personas gestionan ellas mismas la solución de sus problemas con la ayuda de un tercero llamado conciliador, y a quien le corresponde presentarles a las partes involucradas en la controversia fórmulas de acuerdo, para que éstas de manera autónoma elijan la más conveniente<sup>1</sup>.

De la práctica que se lleva a cabo en nuestro país se puede marcar la diferencia entre mediación y conciliación, desde mi punto de vista, de la siguiente manera:

- a) La mediación como mecanismo RAC, donde el mediador no propone la solución, sino que les colabora de manera imparcial a las partes de un conflicto, a restablecer la comunicación para lograr solucionar el problema que les rodea.
- b) La conciliación como mecanismo RAC puede ser un acto procesal, o, una etapa procesal obligatoriamente establecida por ley, donde las partes están facultadas, a llegar o no a un acuerdo, frente a un tercero, quien, en este caso puede ser un conciliador, un juez, o un juez conciliador, donde se plantea la solución a la disputa planteada en los Tribunales de Justicia, o ante entes administrativos, que presten el servicio, por ejemplo el Ministerio de Trabajo o la Comisión del Consumidor.

---

<sup>1</sup> PERÉZ O. Y RODRÍGUEZ B. (2003). Manual Básicc del Conciliador. 1 ed. México. Vivir en Paz, ONG. Pág. 20.

## **B. Elementos de la mediación.**

Para una práctica plena de esta técnica RAC, es importante visualizar tres habilidades:

- a. Habilidad Humana: es la capacidad y habilidad social para trabajar eficientemente con la gente y formar un equipo de trabajo. Es la capacidad para comprender el activo más importante y sus relaciones<sup>1</sup>.
- b. Habilidad Técnica: son los conocimientos propios de su trabajo, su oficio, su profesión que representan el aspecto distintivo del desempeño del trabajo operativo<sup>2</sup>.
- c. Habilidad Conceptual: son las capacidades de pensar en términos de modelos, marcos de referencia a corto y largo plazo. Tiene relación con las ideas a seguir y claridad de dirección<sup>3</sup>.

### **1. Características de la mediación.**

La mediación se caracteriza por:

---

<sup>1</sup> BENAVIDES SANTOS DIEGO. (2003). Ensayos de Conciliación. Ensayo 7: Liderazgo y mediación: un cambio de paradigma. CONAMAJ. San José. Págs. 160 – 161.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*

- a) Ser un método no adversarial: es una negociación asistida. Las partes no están enfrentadas entre sí, sino que trabajan en conjunto en la búsqueda de una solución.
- b) La mediación ofrece en general mayor rapidez, bajo costo, flexibilidad en el procedimiento, confidencialidad, secreto durante su transcurso y después de su conclusión. En este punto, se destaca, que se pone en práctica el principio de celeridad y rapidez. Ya que las partes pueden ahorrar tiempo y dinero, pues se trataría de efectuar el procedimiento lo más rápido posible, y obtener por tanto una solución.
- c) La mediación se adapta a una gran cantidad de conflictos generados por toda clase de individuos. Esto en comparación con los procesos judiciales que son estrictos y en algunos casos limitados. Existen muchos procesos judiciales para las distintas pretensiones de los sujetos, y los cuales no se pueden tramitar en un mismo proceso. En este sentido, puede decirse que la formalidad de la mediación dependerá de la o las situaciones y de los sujetos parte<sup>1</sup>.

La Mediación logra ser muy útil para solucionar la mayoría de las controversias que tienen o generan los individuos.

- d) El proceso de mediación es voluntario y optativo, en él se incentiva el diálogo y la sana comunicación, está basado en la confianza que las partes depositan en el mediador, el conflicto se resuelve de una manera privada y

---

<sup>1</sup> WILDE D. Z. Y GAIBROIS M. L. (1996). ¿Qué es la mediación? Buenos Aires. Abeledo – Perrot. Pág. 50.

confidencial, mejora la relación entre las partes, y, por ser de carácter autogestivo permite desarrollar modos propios de manejar y enfrentar el conflicto<sup>1</sup>. (Autocompositivo).

Al ser voluntaria la mediación, las partes inician el proceso por su propia decisión, pueden determinar que información revelan u ocultan, pueden decidir si llegan a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento de la mediación sin que sean posibles de reclamo por la otra parte<sup>2</sup>.

e) Los plazos del procedimiento de mediación son prorrogables, y en algunos casos a disposición y voluntad de las partes, es decir son flexibles.

f) La mediación promueve el diálogo, soluciones sostenibles y reales, y, promueven la participación activa de las personas en la solución de los conflictos.

g) Se promueve la responsabilidad social de las personas al tener ellas mismas que resolver de manera directa sus problemas sin tener que entregarle el poder de decisión a otras personas.

## **2. Sujetos de la Mediación.**

Al proceso de mediación pueden acudir todas las personas físicas y jurídicas que tengan un conflicto, y se encuentre dentro de los parámetros de mediabilidad.

---

<sup>1</sup> CHACÓN L. Y CAMACHO E. (1996). Solución Pacífica de Conflictos. 1 ed. San José. División Regional de Administración de Justicia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos. (AID). Pág. 46.

<sup>2</sup> WILDE D. Z. Y GAIBROIS M. L. (1996). ¿Qué es la mediación? Buenos Aires. Abeledo – Perrot. Pág. 50.

La persona, ya sea física o jurídica, que envíe a un representante, este último debe tener un poder generalísimo para estar en la mediación y ser parte del acuerdo, o, un poder especial para este acto. Y en el caso particular de las mediaciones realizadas en la Casa de Justicia de Consumo se requiere de un poder especial administrativo.

Por otra parte, el mediador, quien es la persona encargada de facilitar la comunicación entre las partes en conflicto:

3) Mediador: es la persona encargada de acercar a las partes para llegar a soluciones concretas en el conflicto planteado. Es un guía que brinda medios de comunicación adecuados a las partes para dialogar.

Desde mi punto de vista el mediador debe ser una persona, con una preparación y capacitación previa suficiente basada en el conocimiento teórico práctico de la mediación.

“El mediador debe reunir las siguientes cualidades:

1. Merecer el respeto y la confianza de las partes. Ser una persona activa para evitar situaciones críticas que puedan generar enfrentamientos directos, o escalar el conflicto.
2. Disponer de los conocimientos requeridos para comprender la índole y el alcance del conflicto, sus implicaciones y su incidencia sobre la vida y los intereses de las partes;
3. Actuar con mesura y calma;

4. Ser paciente, consiente de la importancia de elegir los momentos adecuados para mediar el conflicto;
5. Contar con una imaginación rica y rápida para ganar y poner en práctica fórmulas de comunicación en el momento indicado.
6. Buscar que las partes se escuchen para que se entiendan<sup>1</sup>.
7. Disponer de los conocimientos jurídicos requeridos para identificar las áreas en las cuales las fórmulas de mediación no pueden ser aplicadas por la existencia de restricciones derivadas de la naturaleza del conflicto o de las exigencias del orden público.”<sup>2</sup>

### **3. Perfil del Mediador.**

El tercero imparcial que asiste al proceso de Mediación debe ser una persona capaz de dirigir y facilitar la comunicación entre las personas inmersas en un conflicto.

Nuestro ordenamiento jurídico no señala ningún requisito de carrera profesional para el mediador, permitiendo de esta manera que cualquier persona ejerza libremente la mediación, a esto se le puede denominar un vacío de ley. Este vacío que contiene la ley, no es impedimento para que la costumbre o la

---

<sup>1</sup> WILDE D. Z. Y GAIBROIS M. L. (1996). ¿Qué es la mediación? Buenos Aires. Abeledo – Perrot. Pág. 57.

<sup>2</sup> BERMUDEZ GRANADOS M., CAMACHO ALPIZAR E. Y MURILLO RUIN M. (1995). Medios Alternos de Resolución de Conflictos. La Mediación en Costa Rica. Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho: Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

práctica lo llene, y a la vez, satisfagan las necesidades de la sociedad, y la verdadera promoción de la mediación, como mecanismo RAC.

Desde mi perspectiva el perfil del mediador debe ser:

- a) Una persona mayor de edad. Con pleno ejercicio de su capacidad jurídica.
- b) Con valores morales generales, es decir responsable, respetuoso, amable, ordenado, cooperador.
- c) Con conocimiento pleno de instrumentos, técnicas y habilidades de comunicación.
- d) A nivel espiritual, fuerte, emocionalmente estable, integro y sensible. Tolerante a las actitudes y comportamientos de las distintas personas. incluyendo ser una persona con ningún tipo de prejuicios.
- e) El mediador debe ser moderador de la comunicación entre las partes; unificador porque le permite a las personas participantes de la mediación negociar sobre intereses; generador de ideas, ofrece informaciones y alternativas nuevas de pensamiento; legitimador, ayuda a que las partes acepten el proceso y el resultado aportando su presencia y prestigio al procedimiento; incentivador, porque ofrece los recursos adicionales para que se llegue a una fórmula favorable; ejecutante, porque controla el comportamiento de las partes después del acuerdo y verifica el cumplimiento de los puntos acordados; y, reconciliador, pues su tarea es a largo plazo y consiste en ir corrigiendo las percepciones equivocadas e

imágenes negativas que se suelen dar entre los adversarios, procura generar nuevas relaciones que superen las divisiones que el conflicto ha dejado tras de sí<sup>1</sup>.

La disciplina de la mediación, en nuestro país, es de algún modo, una técnica nueva. Es por ello quizás que no se ha instaurado un modelo reglamentado en cuanto a la preparación académica o técnica.

Por ejemplo en Estados Unidos, para trabajar en un Centro Público de mediación es necesario cumplir ciertos requisitos, tales como ser abogado, psicólogo, counselor, asistente social o similar. En algunos Estados basta con tener experiencia como mediador. Cada Estado tiene sus propias exigencias, pero, en general, todos coinciden en que se debe completar un programa de entrenamiento y práctica.<sup>2</sup>

En nuestro país la costumbre reconocida es el cumplimiento de una capacitación teórica práctica que sumen un total de ciento veinte horas. Sin embargo la ley, su reglamento o alguna otra disposición legal no hace mención a esta particularidad, que la práctica ha puesto en función, por única disposición de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia.

---

<sup>1</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de dialogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Págs. 117, 118, 119.

<sup>2</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y Técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1ed. Buenos Aires. Biblos. Pág. 49.

#### **4. La Ética del Mediador.**

Una razón muy importante para atender estas reglas y normas de la mediación, es que el procedimiento mismo se lleva a cabo a puertas cerradas. No existe una evaluación presencial por un tercero ajeno de la seriedad profesional con que se lleva a cabo el procedimiento.

Considerando que puedan presentarse problemas de la desigualdad de poder, los obstáculos psicológicos que interfieren con la dinámica del procedimiento, las diferencias del estado emocional, o de la disposición a asumir riesgos, se entiende la necesidad de precisar limitaciones éticas y normas de conducta que avalen el nivel del mismo.

Estos son requisitos básicos que confieren cierto grado de uniformidad a la práctica del mediador que debe alentar las negociaciones razonables, actuando como agente de la realidad para que las partes puedan evaluar sus decisiones a futuro, para su posterior cumplimiento.<sup>1</sup>

##### **a) Limitaciones Éticas de la Mediación.**

i. En el caso de fungir como mediador un abogado, este no se puede ocupar de los asuntos personales de una parte mientras presta el servicio de mediación a ambas partes. El asesoramiento legal que presta, de ser un abogado, debe ser objetivo, imparcial y en presencia de ambas partes.

---

<sup>1</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y Técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1ed. Buenos Aires. Biblos. Pág. 51.

ii. La revisión de los convenios debe ser efectuada por el abogado de cada parte participante.

La Ley 7727 en su artículo 12 inc. F):

“... el conciliador o mediador deberá hacer constar en el documento que ha informado a las partes de los derechos que se encuentran en juego y les ha advertido que el acuerdo puede o satisfacer todos sus intereses. También deberá hacer constar que ha advertido a las partes sobre el derecho que les asiste de consultar, el contenido del acuerdo, con un abogado antes de firmarlo.”<sup>1</sup>

iv. Posterior al conflicto y al procedimiento de mediación el mediador no puede representar a ninguno de ellos en ningún trámite relacionado con el conflicto.

v. El mediador no debe recibir dadas, o tener un contacto especial con alguna de las partes, que se encuentran en el proceso de mediación<sup>2</sup>.

vi. El mediador no debe tener ningún vínculo sentimental o familiar con alguna de las partes que se encuentren dentro de la mediación.

b) Normas en la Práctica de la Mediación.

Las normas en cualquier ámbito profesional de aplicación cobran sentido, en el momento de garantizar la calidad del servicio que se presta, y de esta forma evitan el daño a las partes solicitantes del servicio, o según sea el caso, hasta el daño de terceras personas.

---

<sup>1</sup> Artículo 12. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, de los nueve días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y siete

<sup>2</sup> Artículo 6. Reglamento Modelo para el Programa Casas de Justicia.

- i. La responsabilidad del mediador hacia las partes: las partes acuden al proceso de mediación de forma voluntaria, y los acuerdos que suscriban en el proceso son de acatamiento obligatorio. El mediador debe informar a las partes de los efectos de llegar a un acuerdo de mediación<sup>1</sup>.
- ii. Responsabilidad del Mediador respecto al proceso de mediación: el mediador tiene la obligación de instruir e informar a las partes para que asuman el compromiso del proceso de mediación. Además este tiene una función de asistirle a las partes del procedimiento de mediación con información, y recursos que asistan a las partes en el éxito de la negociación.

La actitud y el desempeño profesional debe ser prueba de su integridad, objetividad y justicia tanto de sus atributos intelectuales, emocionales, sociales y técnicos.

- iii. El acuerdo: el mediador debe asistir a las partes para que logren un acuerdo que sea justo y equilibrado para ambas. Al darse el acuerdo, este se debe documentar y firmar por las partes del proceso para que adquiera el carácter de cosa juzgada material y por lo tanto ser ejecutable.

Si el mediador opina que el acuerdo logrado es ilegal, para alguna de las partes, el resultado de la información es dudoso, el resultado de una negociación

---

<sup>1</sup> Artículo 13 inc. d). Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Ley 7727. "d) Mantener la confidencialidad sobre lo actuado por las partes en el procedimiento de mediación o conciliación y sobre los actos preparatorios del acuerdo conciliatorio" (...)

es de mala fe, el acuerdo es imposible de cumplir, o, no practicable a largo plazo, puede optar por las siguientes alternativas:

1. Informar a las partes sobre las dificultades que observa en el acuerdo.
2. Informar a las partes sobre las dificultades que observa y sugerir revisar lo acordado para que solucionen el problema.
3. Retirarse como mediador sin revelarles a las partes los motivos.

iv. Responsabilidad del mediador en la co - mediación: un mediador no debe intervenir en una negociación asistida por otro mediador sin su consentimiento. En los casos que se práctica la co – mediación cada uno debe mantener al otro informado del desarrollo del procedimiento en esfuerzo mutuo de cooperación. Si alguno de los mediadores no está de acuerdo con el otro debe evitar la crítica o la demostración de su desacuerdo durante las sesiones. Las discusiones relacionadas a los diferentes puntos de vista no deben violar los principios de la confidencialidad, el respeto y la imparcialidad<sup>1</sup>.

La co mediación se refiere a la participación de dos o más mediadores en un proceso, de tal forma que se asisten de manera respetuosa y ordenada, y, donde existe un mediador guía, y los otros le asisten.

---

<sup>1</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1 ed. Buenos Aires. Biblos. Pág. 55.

## **Sección II. Mediación.**

### **A. Tipos de Casos Admisibles para Mediación.**

La mediación puede ser utilizada en distintos ámbitos de la vida, por lo que resulta ser muy útil, y de efectos posteriores muy beneficiosos.

Algunos de los ámbitos de aplicación específicos a la mediación son, por ejemplo:

1. **Mediación Comunitaria:** es una técnica de resolución alterna de conflictos basada en la voluntad de las personas y en el diálogo. Y donde una persona neutral es facilitadora de la comunicación. Se hace mención a conflictos frecuentes en las comunidades, problemas de basura, ruido, límites de propiedades, cercas (delimitación de espacios), lugares de juego, lugares para descanso, muros, iluminación, problemas de agua, entre otros.

2. **Mediación en materia Laboral:** La mediación colabora no solo para resolver los asuntos que involucran el grupo de trabajo, sino también para disolver los problemas, esto quiere decir que con la comunicación asistida se lograría evitar la aparición de los conflictos laborales.

“Los conflictos no resueltos entre trabajadores, o entre los trabajadores y la gerencia, dan como resultado una pérdida de productividad”.<sup>1</sup> El beneficio de la mediación en el área laboral es múltiple. Si se toman en cuenta las

---

<sup>1</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1 ed. Buenos Aires. Biblos. Pág. 101. CITA A : FOLBERG Y TAYLOR.

consecuencias del estrés causado por una situación de crisis, el menor rendimiento en el trabajo, el deterioro del estado de salud y el consecuente distanciamiento humano, se ve claramente que un proceso de mediación bien orientado puede hacer mucho por la productividad en general y por las personas en particular<sup>1</sup>.

3. Mediación en materia Comercial: ofrece a la comunidad empresarial, ya sea pequeños, medianos o grandes empresarios resolver sus conflictos de las propias del ámbito comercial. Procurando que los empresarios soluciones sus controversias de un modo rápido, seguro, confiable, económico, con absoluta privacidad y que no entrañe una ruptura de las relaciones comerciales entre las partes<sup>2</sup>.

4. Mediación en materia relacionada con la Construcción: es la mediación desarrollada en conflictos relativos a construcción, diseños, planos, acabados, relativos a ingenieros civiles, arquitectos, diseñadores, entre otros. Por ejemplo, las mediaciones/conciliaciones desarrolladas en el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1 ed. Buenos Aires. Biblos. Pág.101.

<sup>2</sup> [www.cica.co.cr](http://www.cica.co.cr)

<sup>3</sup> [www.cfia.or.cr](http://www.cfia.or.cr)

5. Mediación en Conflictos Familiares: la familia es considerada como el grupo social de mayor importancia, en este grupo los individuos interactúan entre sí, por lo que se encuentran en constante cambio y transformación. Es precisamente, que ante las distintas fluctuaciones sociales a las que se enfrentan, los conflictos familiares surgen, y es aquí donde la mediación resulta ser una llave útil para solucionar los conflictos.

El objetivo de la mediación es lograr acuerdos beneficiosos para todos. Algunas situaciones que se pueden mediar son: régimen de visitas de los hijos, pensión alimentaria, división de bienes gananciales, divorcio, entre otros<sup>1</sup>.

6. Mediación en materia de Consumo: este tipo de mediación se desarrolla ante conflictos que surgen entre el comerciante y el consumidor. Por ejemplo en la Casa de Justicia de Consumo se desarrolla este tipo de mediación.

7. Mediación en materia de Propiedad: conflictos relacionados a problemas con bienes inmuebles y propiedad intelectual.

8. Mediación a nivel de Educación: la mediación escolar sirve para tratar los casos de violencia verbal, física, daños morales o físicos causados a cualquier persona de la comunidad escolar o a los materiales que componen el centro. La

---

<sup>1</sup> SPARVIERI ELENA (1995). Principios y técnicas de mediación: un método de resolución de conflictos. 1 ed. Buenos Aires. Biblos. Pág. 95.

mediación escolar es un proceso con carácter altamente beneficioso educativo y preventivo para la comunidad escolar. Al poder solucionar conflictos entre padres y alumnos, alumnos y padres, alumnos y profesores, profesores y alumnos, y, alumnos alumnos<sup>1</sup>.

9. Mediación con situaciones políticas, poblaciones indígenas, disputas públicas, municipios, salud, internacional, penal, intraorganizacional, entre otros<sup>2</sup>.

#### **B. Procedimiento de Mediación.**

El procedimiento de mediación parte del principio de la voluntariedad de las partes, mediante el cual un tercero anima a dichas partes, a analizar, comprender, definir y replantear el conflicto con el fin de llegar a una resolución alternativa para la satisfacción mutua del diferendo, necesidad u objetivo en controversia.

La mediación tiene un sentido cooperativo y de búsqueda de las coincidencias a partir de la buena voluntad y del interés común por resolver la diferencia con la ayuda del tercero, cuyo papel no es el de resolver sino de proponer con sabiduría y destreza nuevos caminos cuando se presentan

---

<sup>1</sup> VINYAMATA E. Y OTROS. (2003). Aprender del Conflicto. Conflictología y Educación. 1ed. Editorial GRAO. Barcelona, Pág., 82.

<sup>2</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2001). Acceso a la Justicia y Resolución Alterna de Conflictos: la experiencia de las Casas de Justicia. San José. Ministerio de Justicia y Gracia. Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos. Pág. 44 – 45.

situaciones críticas de confrontación entre las partes, ya que son ellas quienes siempre interviene directamente en el proceso, negociando sus propios intereses<sup>1</sup>.

## **1. Enfoques del Proceso de Mediación<sup>2</sup>.**

### **i. Modelo de Harvard:**

El modelo de Harvard define básicamente la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, y su enfoque teórico se conoce con la orientación a la "resolución de problemas"<sup>3</sup>.

Este modelo propone que las partes trabajen colaborativamente para resolverlo. El tratamiento del conflicto significa encontrar modos de satisfacer a cada una de ellas.

Este modelo está orientado a obtener la satisfacción de los intereses; los mediadores controlan la interacción. El proceso está estructurado, y los terceros se presentan generalmente como expertos en dirigir la discusión, expertos en derecho y conocedores del sistema judicial al que consideran altamente ineficaz y costoso. Focalizan menos en la comunicación que otros modelos<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> ROJAS DÍAZ EVERARDO. (1997). Introducción A la Resolución Alternativa de Conflictos. 1 ed. Costa Rica. Ediciones SERPAJ – CR. Pág. 54.

<sup>2</sup> DIEZ FRANCISCO (2000). Herramientas para trabajar en mediación. 1 ed. Buenos Aires. Editorial Paidós. Págs. 25 – 26 – 27.

<sup>3</sup> *Ibíd.*, nota 2.

<sup>4</sup> DIEZ FRANCISCO (2000). Herramientas para trabajar en mediación. 1 ed. Buenos Aires. Editorial Paidós. Págs. 25 – 26 – 27.

ii. Modelo Transformativo:

Está orientado a la comunicación y las relaciones interpersonales de las partes. El objetivo de la mediación no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Focalizan en las relaciones humanas con la intención de fomentar el crecimiento moral, destacando la posibilidad y la capacidad de este procedimiento para promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona<sup>1</sup>.

iii. Modelo Narrativo de Sara Cobb:

Este modelo prioriza todo su trabajo en las narraciones de la gente en la mediación; tiene como objeto llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes. El presupuesto es que para poder arribar a un acuerdo las personas necesitan transformar las historias conflictivas con las que llegan a la mediación en otras donde queden mejor posesionadas, de modo tal que puedan salir de su posición<sup>2</sup>.

Desde esta perspectiva para analizar la historia es importante conocer los significados que las personas atribuyen a los hechos y a las actitudes de los otros, las relaciones entre las personas, el contexto cultural, los mitos, los valores, entre otros.

---

<sup>1</sup> DIEZ FRANCISCO (2000). Herramientas para trabajar en mediación. 1 ed. Buenos Aires. Editorial Paidós. Págs. 25 - 26 - 27

<sup>2</sup> Ibid.

## **2. Principios Rectores del Proceso de Mediación.**

- a) **Informalidad:** el procedimiento de mediación no se rige, por reglas inquebrantables. Todo lo contrario, es un procedimiento libre, a disposición de las partes, quienes en definitiva marcan el rumbo de la mediación. Salvo, claro está, de las salvedades que la ley establece.
- b) **Buena Fe:** las partes asisten al proceso de mediación con la verdadera intención de encontrar una solución al conflicto que les rodea.
- c) **Confidencialidad (Secreto Profesional):** La mediación permite que las partes que solicitan este servicio, puedan solucionar sus diferencias en forma privada, sin mayor trascendencia, obteniendo un resultado positivo para ambos. Con la seguridad que el tercero que le asiste está regido por el Secreto Profesional y la confidencialidad entre partes, establecida por ley.
- d) **Paz Social:** con la solución del conflicto basado en el diálogo y soluciones reales y posibles, la sociedad se convierte en la cuna de la tranquilidad, la educación y la seguridad de solucionar un conflicto de manera equitativa y eficaz.
- e) **Justicia:** Permite el acceso a la justicia a aquellas personas que no tienen los medios económicos de recurrir a los Tribunales de Justicia, y que además de ello, cumplen los criterios de mediabilidad establecidos. Se cumple también, con el principio constitucional de "justicia pronta y cumplida" donde los sujetos en un menor tiempo y a un menor costo, obtienen una solución beneficiosa para ambas partes del conflicto.

Las personas que logran obtener un acuerdo de mediación conocen plenamente la esencia de lo que es la justicia, esto, en el tanto que obtienen un resultado capaz de ejecutarse, y donde se han visto un acuerdo favorable a su controversia. ¡Ambas partes ganan!

e) **Economía (Celeridad y Rapidez):** En estos momentos los costos de un proceso judicial es elevadísimo, y en general la mayoría de los asuntos que se tramitan en un juzgado son lentos, y el tiempo de inversión en ellos es significativo. Con la mediación, los costos de inversión en tiempo y en dinero, son mínimos, es una verdadera economía procesal.

f) **Voluntariedad:** las partes no están obligadas a asistir al proceso de mediación al que fueron convocados, no existe en los mecanismos RAC la coercitividad. Esta misma voluntariedad, es la que a la vez incrementa la participación de los grupos sociales en los procesos de mediación, o de resolución alterna de disputas.

### **1. Etapas del Procedimiento.**

Si las partes han asumido un compromiso de estar en un procedimiento de mediación, aún tratándose de mecanismos que son informales y flexibles, este es un procedimiento que se desarrolla paso a paso, siguiendo una formalidad mínima

a fin de darle secuencia, seriedad y orden al proceso<sup>1</sup>. De igual manera al inicio de del proceso se deben considerar los criterios de mediabilidad, la disponibilidad y la patrimonialidad. Las etapas son las siguientes:

A. Filtro: en la etapa de filtro la persona encargada tiene el primer contacto con las partes, y determina si el asunto o conflicto es mediable. De ser así, desde este momento se visualizan las primeras aproximaciones estratégicas para la facilitación de la comunicación para resolver el conflicto. El mediador va a determinar el esfuerzo que requerirá el procedimiento para no acudir a las vías litigiosas.

Antes de iniciar la mediación, todas las partes deberán conocer las reglas básicas del procedimiento, el compromiso que asumen, la función del mediador, y las repercusiones o implicaciones legales de sus actuaciones. Las partes deben llegar a una decisión informada.

En esta etapa, los mediadores comienzan a generar confianza y empatía con las partes. Además, es un momento fundamental porque tanto las partes como el mediador van a responsabilizarse del procedimiento al que están acudiendo.

---

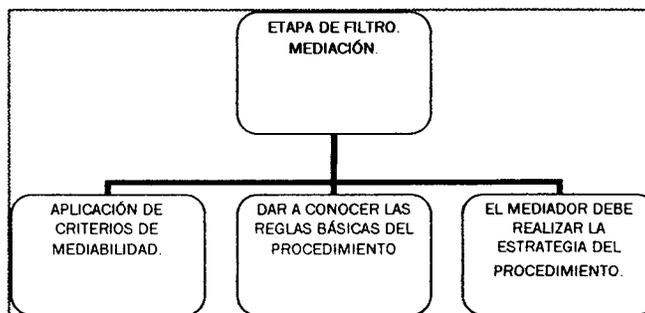
<sup>1</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de dialogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Pág. 108.

Además de las introducciones y los criterios de revisión, esta etapa se utiliza para recabar información pertinente sobre las percepciones del conflicto que tienen los participantes, sus metas y expectativas, y la situación de conflicto<sup>1</sup>.

Las partes deben de exponerle al mediador cual es la situación de conflicto que les rodea, está exposición se puede realizar en reuniones separadas o bien en la primera reunión conjunta.

Los objetivos propuestos para la etapa de filtro deben ser:

- i. Aclarar a las partes las reglas, los alcances y los fines del proceso de mediación.
- ii. Evaluar las condiciones del caso, y realizar un primer análisis de mediabilidad.
- iii. Obtener la información de las partes necesaria que rodea la situación de conflicto.
- iv. Preparar a las partes para llevarlas a la reunión conjunta.
- v. Es importante explicarles a las partes cual es la mejor alternativa para un acuerdo negociado (MAAN).
- vi. Y por último el mediador debe de realizar la estrategia del procedimiento.



**ESQUEMA 1. ETAPA DE FILTRO.**

<sup>1</sup> ANTOLOGÍA DE CONCILIACIÓN JUDICIAL. (1999). Etapas del Proceso de Mediación. Poder Judicial. Escuela Judicial. Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 307 – 308.

B. Planteamiento de Hechos y aislamiento de problemas: para poder tomar decisiones adecuadas todos los participantes del proceso de mediación deben tener la información por igual y comprender a fondo cuales son los problemas<sup>1</sup>.

Durante esta etapa es fundamental que el mediador determine la naturaleza de los conflictos ocultos y manifiestos de los o las participantes. Aún cuando en la etapa de filtro haya conocido en general la situación de las partes<sup>2</sup>.

En una primera reunión conjunta y con la presencia del mediador, las partes deben de llegar a una definición de los asuntos que se pretenden resolver. Esto es lo primero y fundamental que se debe realizar al inicio de un proceso de mediación.

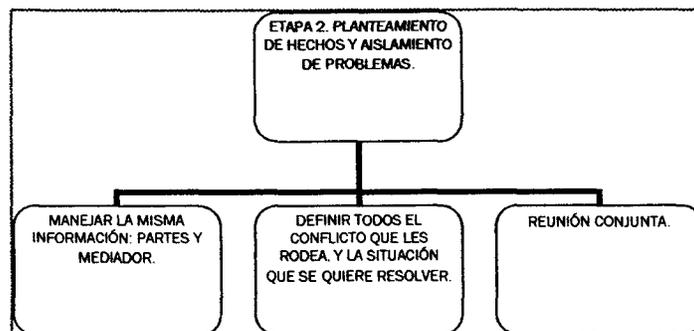
Pueda resultar que esta definición del conflicto particular al caso, se modifique en el transcurso del proceso de mediación. Ya sea que se amplíe, se disminuya, se le incluyan datos, o se clarifique la definición.

Esta etapa finaliza cuando el mediador sabe en qué punto se encuentran las desavenencias y conflictos, cuáles son las controversias ocultas, y qué es lo que cada participante desea. Es posible que se requieran varias sesiones para llegar a la conclusión de esta etapa.

---

<sup>1</sup> ANTOLOGÍA DE CONCILIACIÓN JUDICIAL. (1999). Etapas del Proceso de Mediación. Poder Judicial. Escuela Judicial. Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 316.

<sup>2</sup> *Ibíd...*



ESQUEMA 2. ETAPA DE PLANTEAMIENTO DE HECHOS Y AISLAMIENTO DE PROBLEMAS.

C. Definición de los Intereses de las partes: En el desarrollo del proceso de mediación, las partes deberán expresar cuáles son los objetivos, los fines y los intereses. Las partes exponen sus percepciones, sentimientos, deseos y expectativas, comunicándose en forma asertiva, sin herir al otro<sup>1</sup>. Aquí el mediador tiene una función de nivelador de la comunicación.

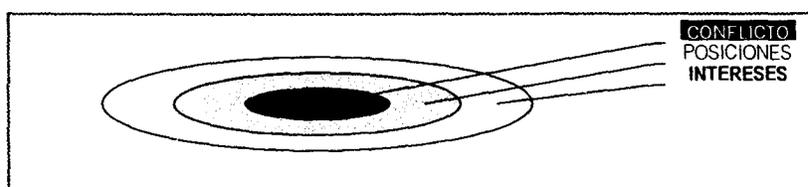
Es importante tomar en cuenta, que en esta etapa se separa lo que son los intereses y lo que corresponde a las posiciones. Comúnmente las personas se acercan al proceso de mediación cerrada en posiciones, y no se percatan de que los intereses son las necesidades reales de solución de conflictos.

La mayor parte de las personas toman el proceso de mediación, o bien de solución de conflictos en general, sin tener claro cuáles son sus intereses y solo tratan de ver qué les ofrece el otro<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de dialogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Pág. 109.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág., 51.

La clave que nos revela el verdadero interés de las personas de un conflicto es el ¿para qué? O el ¿por qué?, mientras que las posiciones responden al ¿qué? Por ello el mediador, en esta fase, debe colaborar en mostrarle a las personas del proceso una luz de interés, es decir centrarlas en lo que realmente han definido como conflicto, y el porque de su nacimiento, esto para lograr un avance del proceso.



ESQUEMA 3. Definición de los Intereses de las partes.

D. Creación de Opciones y Alternativas: la negociación se desarrolla cuando las partes plantean las opciones y se dialoga sobre las posibilidades de aceptación<sup>1</sup>.

Aquí el mediador a través del proceso, puede ir anotando en un lugar visible, por ejemplo una pizarra o cartel, a las partes del procedimiento, la definición del problema, y además de ello, opciones de solución que se han generado a través del mismo. Esto para que ellas mismas las tengan presentes.

Las opciones deberán desarrollarse siempre con base en los intereses y no en las posiciones. La tarea del mediador es de motivación hacia las partes para

---

<sup>1</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de dialogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Pág. 109.

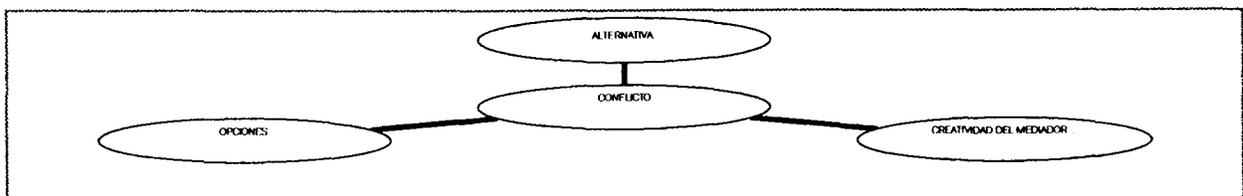
buscar opciones creativas, y, las opciones para que sean legítimas deberán provenir de las partes, y no del tercero<sup>1</sup>.

Esta etapa contiene 2 tareas fundamentales:

- i. Colaborar a los participantes a articular las opciones que conocen o desean<sup>2</sup>.
- ii. Desarrollar nuevas opciones, satisfactorias que las que han sido planteadas.

Es probable que esta etapa de la mediación constituya la parte más creativa, los mediadores deben pensar en forma asociativa y lineal, con el objeto de desarrollar opciones que unan fragmentos de información ya expresados durante la mediación.

El mediador jamás debe demostrar a los participantes coacción, favoritismo o perjuicio, deben estar especialmente consientes de las responsabilidades éticas de su papel al proporcionar nuevos puntos para reflexión y orientar a los participantes.



ESQUEMA 4. Creación de Opciones y Alternativas.

<sup>1</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de diálogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Pág. 109.

<sup>2</sup> ANTOLOGÍA DE CONCILIACIÓN JUDICIAL. (1999). Etapas del Proceso de Mediación. Poder Judicial. Escuela Judicial. Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 319.

E. Opciones Reales y Posibles<sup>1</sup>: una vez que las partes del proceso hayan dado a conocer opciones que se basan en criterios objetivos, las mismas con ayuda del mediador deberán evaluar las opciones; y elegir las que tienen mayores posibilidades de ejecución.

Al mediador le corresponde hacer conciencia entre las sujetos del conflicto de las repercusiones, implicaciones y resultados de la opción que se haya de elegir. Es necesario hacerle ver a los partes que el compromiso que asumen al tomar alguna de las opciones propuestas, por más simples que sean. Esta etapa se constituye en un momento importante en que las partes examinan la realidad y las consecuencias de las opciones que se han desarrollado<sup>2</sup>.

Otra de las tareas del mediador, consiste en replantear la negociación, por ejemplo hacer la pregunta: ¿Cuál es la opción que se ajusta mejor a las necesidades generales? El mediador debe procurar que las partes cambien de una negociación competitiva a una negociación cooperativa.

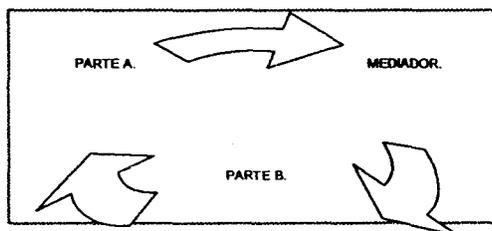
Durante esta etapa, se intercambian los parámetros de conversación, en un principio el mediador inicia la comunicación con cada uno de los participantes de

---

<sup>1</sup> Algunos autores llaman a esta etapa de la mediación, Elaboración y Elección de Opciones (ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y Conciliación: cultura de diálogo para la transformación de Conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas. Pág. 109). O, Negociación y toma de decisiones (ANTOLOGÍA DE CONCILIACIÓN JUDICIAL. (1999). Etapas del Proceso de Mediación. Poder Judicial. Escuela Judicial. Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 322). O bien, simplemente Creación de Opciones.

<sup>2</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y conciliación: cultura de diálogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas SA. Pág. 110.

manera individual. En este momento los participantes interactúan principalmente entre sí, claro está, para que se de este cambio, el mediador debe poner en claro sugerencias y reglas de respeto para la comunicación.



ESQUEMA 5. OPCIONES REALES Y POSIBLES.

F. Acuerdo o No Acuerdo de Mediación: el mediador y las partes del proceso de mediación elaboran una propuesta de “acuerdo” con base en los intereses y opciones aportadas por las ellas. De no lograr avanzar en la negociación y estancarse en determinado momento el mediador puede dar por terminado el proceso, y por tanto llegar a un “no acuerdo”.

La propuesta de acuerdo que redactan los participantes debe ser analizada, revisada, corregida y firmada por las partes, esto por disposición de ley<sup>1</sup>.

**Artículo 12:** f) “el conciliador o mediador deberá hacer constar en el documento que ha informado a las partes de los derechos que se encuentran en juego y les ha advertido que el acuerdo puede o no satisfacer todos sus intereses. También deberá hacer constar que se ha advertido a las partes, sobre el derecho que les asiste de consultar, le contenido del acuerdo, con un abogado antes de firmarlo.”

g) “las firmas de todas las partes involucradas, así como la del mediador o conciliador.”

---

<sup>1</sup> Artículo 12, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

En nuestro país, el acuerdo de mediación tiene una doble naturaleza jurídica, en su forma adopta las características de un contrato, pero en sus efectos las características de una sentencia judicial dictada en última instancia. Tiene carácter de cosa juzgada material.

**Artículo 9.** "Acuerdos Judiciales y Extrajudiciales. Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata"<sup>1</sup>.

Esto crea un ambiente de seguridad jurídica para las partes del proceso de mediación, ya que en caso de incumplimiento por parte de alguna de ellas, los acuerdos serán ejecutorios de manera inmediata. Es decir ejecutados en la vía de ejecución de sentencia ante los Tribunales de Justicia.

La ley 7727 en su artículo 12 menciona paso a paso cuales son los requisitos que debe cumplir el acuerdo de mediación (o conciliación).

---

<sup>1</sup> Artículo 9. Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Ley 7727.

## **Capítulo IV. La Conciliación.**

“(…) \_ Yo simbolizo una puerta distinta al comportamiento punible, no acercándolo en forma abrupta, sino ayudando a los intervinientes en este a desatar el nudo que representa. De ese modo, pretendo allanar el camino al presunto infractor y al ofendido hacia la manifestación de sus puntos de vista sobre los hechos; la expresión de sus emociones y percepciones; su discusión; y a través de la respuesta a ellas, logren idear mutuamente un plan que llene los requerimientos de cada cual. Ese recorrido se desarrolla sobre una línea antes que de enfrentados contrincantes, con acentuación en el canje de opiniones, en el cual tanto ellos como yo cumplimos un papel específico”<sup>1</sup>.

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Concepto a nivel de doctrina.**

“La conciliación es una manera de autocomposición indirecta de conflictos. Es decir, una solución que surge de una negociación entre las mismas partes de un conflicto, pero asistida por un tercero, cuya fundamental característica es la de no tener capacidad decisoria”<sup>2</sup>.

Por otra parte, la conciliación más detalladamente es definida de la siguiente manera: “El término conciliación derivado del latín conciliatio, es la acción y efecto de conciliar cuyo significado es componer y ajustar los ánimos que estaban opuestos entre sí. En el lenguaje del contexto jurídico el empleo del término se

---

<sup>1</sup> BENAVIDES SANTOS DIEGO (2003). Ensayos de Conciliación Judicial y Mediación. Ensayo N 2: Alicia en el país de los mecanismos R.A.C. San José. CONAMAJ. Págs. 37 – 38.

<sup>2</sup> INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. (1996). Taller sobre mecanismos alternativos para la resolución de conflictos. San José. Pág. 34.

vincula a la existencia de un conflicto, que puede ser evitado o se supera cuando las partes se avienen logrando un acuerdo.”<sup>1</sup>

La doctrina ha analizado cual es la naturaleza jurídica de la conciliación, y bajo ciertas circunstancias se le ha considerado como un proceso especial que funciona como un requisito que debe ser cumplido previamente a la presentación del litigio en la jurisdicción ordinaria.

Desde otro punto de vista, la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, puede constituirse en una actividad destinada a producir un acuerdo, o en una oportunidad de carácter procesal, como es el caso de la convocatoria a las audiencias de conciliación<sup>2</sup>.

**“Artículo 314.** Oportunidad para llamar a Conciliación. Resueltas las excepciones previas, contestada o tenida por contestada afirmativamente la demanda y, en su caso, la reconvenición, el juez citará a las partes y a sus abogados a su despacho, y les propondrá dar por terminado el proceso mediante un arreglo que sea beneficioso para ambos. Si hubiere conciliación, las partes determinaran los alcances de ese convenio, incluyendo lo relativo a ambas costas, el cual se reducirá a un acta que firmaran el juez, las partes, los abogados de ambas partes y el secretario. Será aplicable lo dicho, en el artículo 152, salvo en lo referente en la conservación de la grabación.

Para llevar acabo la audiencia de conciliación será necesario que estén presentes las partes y sus abogados. La ausencia de cualquiera de ellos significara que no

---

<sup>1</sup> VENEGAS VILLEGAS EGENNERY. (1995). Del conflicto a la conciliación. Del combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. San José. Convenio Corte AID. Pág. 24.

<sup>2</sup> Artículo 314. Código Procesal Civil, Ley N. 7130.

hay conciliación y que el asunto seguirá su trámite, sin perjuicio del derecho de las partes de presentar un escrito de arreglo, en cualquier estado del proceso. Las partes podrán hacerse representar por un apoderado especial o generalísimo sin límite de suma. En materia de familia, solo se admitirá el poder especial.

Al finalizar la audiencia el juez dará por terminado el proceso mediante resolución que hará saber a las partes en el acto, la cual carecerá de todo recurso.

Si la conciliación fuere parcial, el juez procederá conforme se indica en los párrafos segundo y tercero del artículo 304.

Lo convenido y resuelto tendrá autoridad y eficacia de cosa juzgada material.

El juez no será recusable por las opiniones que emita en esta audiencia.

Por la conciliación no se pagarán derechos ni impuestos de ninguna clase.

Potestativamente, en cualquier etapa de un proceso judicial, el juez o tribunal puede proponer una audiencia de conciliación, el conciliador podrá ser el mismo juez o un juez conciliador nombrado para el caso concreto.”

La figura de la conciliación, además de los datos descritos reúne en sí tres elementos: un conflicto, un procedimiento articulado, y un tercero conciliador, que de manera dinámica propone soluciones a las partes en conflicto.

## **B. La Conciliación en nuestro país.**

La conciliación es el mecanismo mediante el cual dos o más personas en un conflicto buscan soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de un tercero imparcial que facilita el proceso de comunicación.

Se debe establecer una delimitación conceptual entre conciliación y mediación: ya que estas técnicas comparten idénticas características, pero la

conciliación se desarrolla dentro de los lineamientos de un proceso establecido por la legislación, ya sea a nivel administrativo o judicial.

La conciliación es fundamentalmente un procedimiento utilizado en la Administración de Justicia, se basa en conseguir entre las partes un acuerdo que en principio se base en el interés y objetivo del conflicto, y que además sea satisfactorio para las partes, o, equitativo, y concilie los intereses de las partes sobre el desacuerdo o disputa.

La Ley 7727 no hace diferencia entre la conciliación y la mediación, por lo que son equiparadas una a la otra.

1. La Conciliación Judicial: los jueces en sus tareas de día a día, utilizan técnicas comúnmente imperativas. Por lo que aplicar el mecanismo de la conciliación a sus procesos es una tarea, algo extrañamente desarrollada. Es básicamente poner fin a un proceso que ha iniciado<sup>1</sup>.

La conciliación es una etapa intraprocesal, incluida dentro de las formas anormales de terminar el proceso. Nuestro ordenamiento no habla básicamente de Procedimiento de Conciliación, sino de audiencias de conciliación, que son convocadas en algunas ocasiones, por la simple formalidad exigida en el ordenamiento. Y que además, las partes no están obligadas a asistir a ellas<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> VENEGAS VILLEGAS EGENNERY. (1995). Del conflicto a la conciliación. Del combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. San José. Convenio Corte AID. Pág. 30.

<sup>2</sup> Artículo 314. Código Procesal Civil.

En el caso de un proceso iniciado en sede judicial, y a la convocatoria de audiencia de conciliación, el ideal es que las partes junto con la intervención eficaz del juez logren llegar a un acuerdo conciliatorio. De lo anterior se desprende, que del acuerdo voluntario de las partes y de la participación del juez propiciando condiciones y alternativas para una formula de solución al conflicto<sup>1</sup>.

De acuerdo con el artículo 314 del Código Procesal Civil, el juez debe convocar a las partes y a sus abogados a la audiencia de conciliación, cuando el demandado haya contestado la demanda o se tenga por contestada. Si se hubiere presentado reconvencción, lo será una vez vencido el plazo para contestarla, pero si en ambos casos se hubieren presentado excepciones previas, éstas deben resolverse previo a señalar la fecha para la audiencia de conciliación.

El artículo 314 del Código Procesal Civil establece que la ausencia de alguna de las partes o de sus abogados, significará que no hay conciliación y que el asunto seguirá su trámite. La norma añade: "... sin perjuicio del derecho de las partes de presentar un escrito de arreglo, en cualquier estado del proceso.", esto quiere decir que la conciliación como acto procesal debe necesariamente darse en aquella etapa, pero que en cualquier momento, inclusive si el proceso se encuentra pendiente de resolver en casación, pueden las partes, de manera

---

<sup>1</sup> VENEGAS VILLEGAS EGENNERY. (1995). Del conflicto a la conciliación. Del combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares. San José. Convenio Corte AID. Pág. 30.

privada y sin la presencia del juez, tomar un acuerdo conciliatorio, que presentado al juez, este debe homologarlo<sup>1</sup>.

A nivel de práctica y criterio jurisprudencial, se ha mencionado que el señalamiento se da una vez firme la cuantía, y antes del inicio de la fase probatoria.

### **C. Ventajas de la Conciliación.**

La jurisprudencia de nuestros Tribunales señala:

“No cabe duda el Instituto de la Conciliación ha venido a constituir un instrumento valiosísimo como alternativa en la solución de conflictos, brindado con ello una solución integral. Ya este Tribunal en resolución de las ocho horas veinte horas del 23 de abril del 2001 que responde al\_Voto N° 224 efectuó un análisis pormenorizado del instituto de la Conciliación tanto doctrinal como legal, por lo cuál se procede a citar parte de la misma a efecto de resolver este asunto: " .... Por conciliación se entiende en doctrina. "...Avenencia de las partes en un acto judicial, previo a la iniciación de un pleito... El acto de conciliación...procura la transigencia de las partes, con objeto de evitar el pleito que una de ellas quiere entablar. No es en realidad un juicio sino un acto, y el resultado puede ser positivo o negativo. En el primer caso las partes se avienen; en el segundo cada una de ellas queda en libertad para iniciar las acciones que le correspondan. Sus efectos son, en caso de avenirse las partes, los mismos de una sentencia, y en este sentido puede pedirse judicialmente la ejecución de lo convenido..."<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2003). Comentarios a la Ley de Arbitraje y Conciliación. Y Jurisprudencia Arbitral. San José. Editorial Dupas. Pág. 8.

<sup>2</sup> TRIBUNAL AGRARIO DEL SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE. VOTO N° 769-F-05, a las catorce horas cuarenta minutos del veintiocho de septiembre del dos mil cinco.

La conciliación permite a las partes:

- a) En la conciliación las partes se ven comprometidas a tomar sus propias decisiones y por tanto permite que los acuerdos a los que se llega sean duraderos.
- b) La conciliación, al igual que la mediación, ofrece un espacio privado y confidencial para que las partes puedan expresarse.
- c) Se utiliza el conflicto como la posibilidad de crecimiento personal y cambio positivo.
- d) Reduce los costos del proceso legal, y agiliza la solución del conflicto. Es un notable ahorro en cuanto al tiempo y el trámite para la solución de la controversia.
- e) Tiene eficacia de ley, esto quiere decir que el acuerdo logrado en la conciliación es obligatorio según disposición de ley. Tiene efecto de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

## **Sección II. La Conciliación.**

### **A. Asuntos materia de Conciliación.**

La conciliación puede clasificarse en dos grupos según la entidad encargada del procedimiento de conciliación, esto nos permite determinar la materia a tratar. A saber son:

1. Conciliación Judicial: es la realizada ante los Tribunales de Justicia.
2. Conciliación Administrativa: es el tipo de conciliación llevada a cabo en los entes administrativos que se les ha concedido la facultad de prestar este servicio. Por ejemplo el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo.

Y también la podemos clasificar la conciliación según la materia en la que se desarrolle. Así tenemos:

3. Conciliación Familiar: en materia de familia el objetivo de la conciliación no es solamente que las personas logren llegar a un acuerdo, sino que estos sean estructurados y duraderos. Que se logre relacionar el bienestar personal con todos los miembros de la familia.

Los criterios de admisibilidad hacen referencia a los presupuestos jurídicos – procesales para que un asunto sea susceptible de conciliación, y la disponibilidad de los derechos involucrados en el proceso. Estos criterios responden a las limitaciones que la normativa legal establece a la figura de la conciliación<sup>1</sup>.

En esta categoría encontramos asuntos estrictamente relacionados con la materia, por ejemplo:

- i. Conflictos de pareja.
- ii. Conflictos de Divorcio.
- iii. Guarda y Crianza de Menores.
- iv. Repartición de Bienes Gananciales.
- v. Conflictos de Régimen de Visitas.
- vi. Situaciones de Pensión Alimentaría.
- vii. Conflictos entre hermanos.

---

<sup>1</sup> ESCALANTE BARBOZA K. Y SOLANO CASTILLO P. (2001). "Violencia Domestica y Conciliación: un problema suprajurídico". Revista Medicina Legal. V 18. N 2. Online: [www.scielo.sa.cr](http://www.scielo.sa.cr).

En todas estas situaciones el conciliador deberá proteger ciertos valores, que en algunos otros conflictos no sea necesario tutelar. Esto se debe a que en los conflictos familiares existe un vínculo de consanguinidad, o bien de afinidad a través del matrimonio<sup>1</sup>.

4. Conciliación Civil: se refiere principalmente a situaciones de orden económico y patrimonial.

viii. Interdictos.

ix. Incumplimientos Contractuales.

x. Procesos Ordinarios.

La conciliación civil se refiere principalmente a la reparación del daño que causa una persona a otra por obrar ilícitamente, ya sea a través del incumplimiento de un contrato o por un hecho ilícito que causa daño a otro<sup>2</sup>.

5. Conciliación Comercial: la conciliación comercial puede hacer referencia a dos situaciones, la primera de ellas, conflictos con los consumidores, y la segunda, conflictos con los proveedores. Se trata de situaciones de orden patrimonial. Por ejemplo las conciliaciones desarrolladas en la Casa de Justicia de Consumo.

---

<sup>1</sup> FERNADEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 65.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, Pág. 66.

6. Conciliación Laboral: en la conciliación laboral las partes que entran dentro del procedimiento son el empleador y el trabajador. Es una manera ágil, eficaz de resolver los conflictos que se presentan en un grupo de trabajo<sup>1</sup>.

7. Conciliación Penal: la conciliación en este ámbito de aplicación, solo puede darse en delitos de querrela patrimoniales no violentos.<sup>2</sup>

Al igual que en la mediación, la conciliación se aplica a conflictos vecinales, conflictos condominiales, conflictos de conjuntos habitacionales, entre otros.

### **B. El proceso de Conciliación.**

La adopción de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y entre ellos el de la conciliación, para superar las diferencias que se presentan con la interacción humana, implica la ruptura de patrones históricamente arraigados en la sociedad, comprensivos de actitudes y percepciones irrefutables y herméticas, no solo de quienes aparecen directamente inmersos dentro del ojo del huracán, sino también de los que estando en la periferia, procuran una salida de los involucrados; y quienes simplemente observan desde la barrera...<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> FERNADEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 68.

<sup>2</sup> FERNADEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 69.

<sup>3</sup> SANTOS BENAVIDES DIEGO. Ensayos sobre Conciliación Judicial y Mediación. Ensayo 2: Alicia en el País de los mecanismos RAC. San José. CONAMAJ. Pág. 35.

## **1. La Ética en la Conciliación.**

En el procedimiento de la conciliación, o bien, en las audiencias de conciliación, son muchos los principios básicos relacionados a la ética que rodea este mecanismo RAC. Se esta frente a un acto voluntario que las partes han escogido para la solución de su controversia. Por lo tanto son responsables y respetuosas del procedimiento, y por tanto de sus repercusiones.

En cuanto a la conducta de los conciliadores estos deben tener:

- a) El deber y la obligación del secreto profesional, esto se debe a que la confidencialidad es una garantía de los mecanismos RAC.

“Artículo 14. Secreto Profesional. Es absolutamente confidencial el contenido de las actividades preparatorias, conversaciones y convenios parciales del acuerdo conciliatorio. El mediador o conciliador no podrá revelar el contenido de las discusiones ni los acuerdos parciales de las partes, en este sentido se entiende que al mediador o conciliador le asiste el secreto profesional.

Las partes no pueden revelar al mediador o conciliador de ese deber, ni tendrá valor probatorio el testimonio o la confesión de las partes ni de los mediadores sobre lo ocurrido o expresado en la audiencia o las audiencias de mediación o conciliación, salvo si se trata de procesos penales o civiles en los que discutan la posible responsabilidad del mediador o conciliador, o se trata de aclarar o interpretar los alcances del acuerdo conciliatorio que se haya logrado concluir, con motivo de esas audiencias.

Si se llegare a un acuerdo conciliatorio y se discutiere judicialmente su eficacia o validez, el mediador o conciliador será considerado testigo privilegiado del contenido del acuerdo y del proceso con se llegó a él".<sup>1</sup>

b) El juez conciliador o designado al efecto debe ser imparcial, responsable, tener suma seriedad, y conocimiento pleno de lo que significa la Conciliación.

Dentro de la situación de discordia surgen gran cantidad de problemas éticos y prácticos, por ejemplo el manejo de la información que las partes van suministrando a través del procedimiento, y, que de alguna manera son situaciones que no pueden ser tratadas dentro del proceso de conciliación.

En ningún momento el conciliador debe de solidarizarse con alguna de las partes, y hacerles ver los compromisos que asumen, de modo que las partes se sientan obligadas no por ellas mismas sino por la acción que les esta exigiendo el conciliador.

El conciliador no puede figurar como autoridad, este no puede perder de vista su tarea de tercero neutral imparcial, que asiste a las partes en el proceso. "En resumen el conciliador es quien provee el croquis que permitirá a los intervinientes levantar los andamios, elaborar los cimientos y culminar la obra, siendo a estos a quienes exclusivamente concierne la construcción del convenio y su posterior cumplimiento."<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Artículo 14. Ley sobre Resolución Alternativa de Cobolcitos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> SANTOS BENAVIDES DIEGO. Ensayos sobre Conciliación Judicial y Mediación. Ensayo 2: Alicia en el País de los mecanismos RAC. San José. CONAMAJ. Pág. 49.

## **2. Proceso de Conciliación.**

El proceso de conciliación se compone de las siguientes etapas:

- A. Recepción de la solicitud o queja: el proceso inicia cuando una persona ya sea física o representante de la jurídica presentan la solicitud de conciliación o queja de alguna situación particular que puede ser llevada al proceso de conciliación. Esta solicitud se presenta ante el ente administrativo u oficina respectiva de administrar procesos de conciliación, o bien, ante los Tribunales de Justicia mediante un proceso judicial.
  
- B. Valoración: en el momento que se recibe la solicitud o la queja el conciliador, decide sobre la procedencia o no de la aplicación de la conciliación a la situación planteada. Examina los criterios de admisibilidad y pertinencia de llevar a cabo la conciliación.
  
- C. Si la situación procede, se inicia el expediente de conciliación. De no ser procedente, se refiere a otra instancia.
  
- D. Cita o Invitación a la Conciliación: la invitación o citación se puede realizar por diferentes medios de comunicación: teléfono, fax, correo electrónico, invitación personal (en forma directa). En este momento se plantea una fecha y hora para la reunión de conciliación.

Cuando se cita por medio de teléfono, es deseable que éste presente la persona solicitante porque si el demandado acepta y hace una propuesta de solución que satisface la demanda, ahí mismo se puede fijar un plazo, un día y una hora, para el cumplimiento, se documenta el ofrecimiento y la aceptación de las partes y se deja el caso en espera de que la persona solicitante del servicio notifique el resultado. A esto se le denomina conciliación inmediata.<sup>1</sup>

E. Audiencia: cuando el problema planteado no se soluciona en la conciliación inmediata, el conciliador cita a los interesados a una audiencia para que se reúnan con el fin de intentar la solución a la disputa.

Si ambos acuden a la conciliación, para efectos de entendimiento le llamaremos parte A, al solicitante, y parte B a la otra persona que asiste al conflicto, existen varias posibilidades:

- i. Que se de el ofrecimiento por parte de la “Parte B” para satisfacer el interés de la controversia.
- ii. Que la “Parte A” no acepte el ofrecimiento que realiza la “Parte B”.
- iii. Que no se de ninguna propuesta por parte de A o de B.

Si no hay ofrecimiento, el conciliador, frente a las partes, analizará la queja o solicitud, y la respuesta que hace la parte B, analizará los puntos de cada una de ellas. De este análisis se le ayudará a las partes a definir los puntos necesarios y

---

<sup>1</sup> FERNANDEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Págs. 77 – 78.

necesarios y los intereses de las partes para hacer un listado de puntos en común y recabar posibles soluciones<sup>1</sup>.

Si las partes de la conciliación logran llegar a un acuerdo, el proceso termina. De lo contrario se analiza la posibilidad de convocar a las partes a otra audiencia de conciliación en otro momento, o bien, remitirlos a otra instancia<sup>2</sup>.

F. Acuerdo de Conciliación: una vez que las partes de la conciliación han definido y concretizado las soluciones al conflicto que les atañe, el acuerdo se debe formalizar. Existen tres posibilidades, la primera de ellas, que las partes decidan dejarlo en un acuerdo verbal, la segunda, un convenio judicial posteriormente bajo los plazos de ley, homologados por el juez, y tercero, un acuerdo extrajudicial bajo las formalidades de ley<sup>3</sup>.

G. Cumplimiento: el cumplimiento de los acuerdos de conciliación, se relaciona directamente con la responsabilidad que tienen las partes involucradas en el procedimiento.

---

<sup>1</sup> FERNADEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 79

<sup>2</sup> FERNADEZ DEL CASTILLO O. Y RODRÍGUEZ VILLA B. (2003). Manual Básico del Conciliador. México. Editado por Vivir en Paz, ONG. Pág. 79

<sup>3</sup> En el acuerdo extrajudicial, se menciona el artículo 12 de la Ley 7727. Donde se expresan las formalidades de los acuerdos de conciliación y mediación.

Es por ello importante, pactar un acuerdo con opciones reales de cumplimiento. Si la parte B no cumpliera con las obligaciones contraídas, dicho acuerdo se podrá ejecutar en la vía de Ejecución de Sentencia<sup>4</sup>.

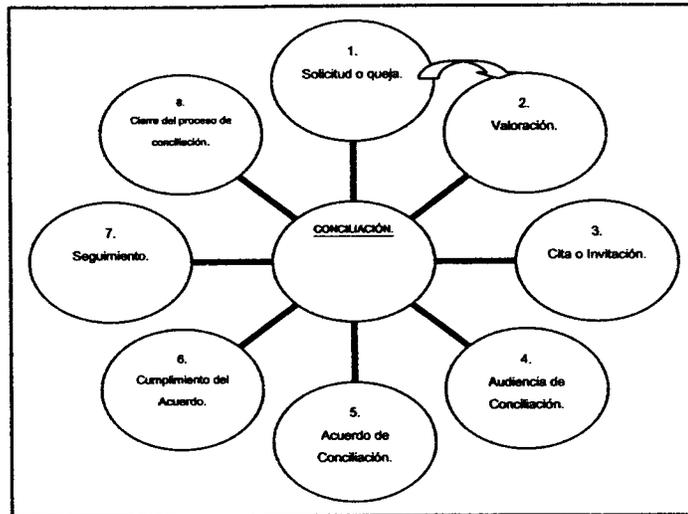
H. Seguimiento: el seguimiento es una manera de regular y controlar el servicio prestado, y obtener la información acerca de la eficacia de la intervención para evaluar y retroalimentar el impacto del trabajo realizado mediante la conciliación.

I. Cierre del proceso de conciliación: una vez que las partes han llegado a un acuerdo y se le ha dado el respectivo seguimiento el conciliador encargado realizará un acta donde se da por terminado el proceso de conciliación. Esta acta es un reporte final que archiva el expediente.

Si el resultado fue un no acuerdo, se realiza el acta final, donde se cita el motivo general por el que no dio el acuerdo. Por ejemplo, inasistencia de la parte A o la parte B; No lograron acuerdo entre partes, etc.

---

<sup>4</sup> La Ley 7727 en su artículo 9 nos dice: "Acuerdos Judiciales y Extrajudiciales. Los acuerdos de conciliación judiciales una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata."



## **Capítulo V. El Arbitraje.**

“Todos los triunfos nacen cuando nos atrevemos a comenzar”.

Eugene Ware.

El arbitraje es básicamente un método de resolución de controversias o litigios, por medio del cual el sistema legal le permite a las partes no acudir directamente a los órganos de administración de justicia estatal con el fin de resolver sus controversias.

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Noción de Arbitraje.**

Para efectos de esta investigación se tendrá esta serie de nociones expuestas por distintos autores, tanto nacionales como extranjeros, de lo que significa “arbitraje” como técnica RAC.

Así tenemos los siguientes conceptos:

1. “El arbitraje es la institución que permite a las personas dirimir sus conflictos ante terceros imparciales, llamados árbitros, a quienes eligen libremente, con el objeto de que den solución definitiva a sus diferendos”.<sup>1</sup>
2. El arbitraje es un método, un sistema de resolución de conflictos. Es una herramienta mediante la cual se resuelven los conflictos por particulares que no revisten la calidad de jueces estatales.

---

<sup>1</sup> FELDSTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 9.

... “Alvarado Velloso lo conceptúa como un modelo de heterocomposición de conflictos que opera como resultado respecto de ellos al cual se llega exclusivamente si media, un principio de autocomposición de los propios interesados, mediante el cual aceptan plantear su litigio al árbitro y, eventualmente, acatar su decisión.”<sup>1</sup>

3. “El arbitraje es un proceso de carácter jurisdiccional, no judicial, mediante el cual las partes eligen, en forma privada, a unos sujetos que fungirán como árbitros, para la solución de una controversia, y cuya decisión la ley impone como obligatoria y le confiere los efectos de cosa juzgada”. De la armonía de los artículos 2 y 18 de la Ley RAC, se puede decir que el arbitraje es un procedimiento, convenido por las partes para resolver sus controversias o relación jurídica sometida al árbitro<sup>2</sup>.

**Artículo 2.** “Solución de Diferencias Patrimoniales. Toda persona tiene el derecho de recurrir el diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.”<sup>3</sup>.

**Artículo 18.** “Arbitraje de Controversias. Cuando las partes hayan convenido por escrito que las controversias relacionadas con su contrato o relación jurídica se sometan a arbitraje tales controversias se resolverán de conformidad con la presente ley, sin perjuicio de lo que las partes acuerden

---

<sup>1</sup> CAIVANO ROQUE (2000). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD – HOC. VILLELA EDITOR. Pág. 48 – 49.

<sup>2</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1ed. San José. Editorial Sapiencia; Editorial Jurídica Dupas. Pág. 41.

<sup>3</sup> Artículo 2. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

por escrito, siempre y cuando no se oponga a las disposiciones prohibitivas o imperativas de esta ley.

Podrán someterse a arbitraje las controversias de orden patrimonial, presentes o futuras, pendientes o no ante los tribunales comunes, fundadas en derechos respecto de los cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de los tribunales comunes.

Todo sujeto de derecho público, incluyendo el Estado, podrá someter sus controversias a arbitraje, de conformidad con las reglas de la presente ley y el inciso 3) del artículo 27 de la Ley General de la Administración Pública.”<sup>1</sup>

## **B. Reseña Histórica.**

La institución del arbitraje goza de una tradición que se remonta al Derecho Romano, sus funciones consisten en alcanzar una solución de controversias de una manera más rápida, pacífica, confidencial y amigable que en el proceso judicial<sup>2</sup>.

Desde el principio en las relaciones humanas se trató de limitar el empleo de la violencia como medio para solucionar controversias, o dicho de otro modo, como instrumento de tutela de los derechos subjetivos.

- i. Derecho Romano: a partir de la ley de XII Tablas aparece el procedimiento y la intervención de un magistrado que tiene como misión impedir el ejercicio de la justicia privada a través de la imposición de pactos entre las partes. El

---

<sup>1</sup> Artículo 18. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 37.

establecimiento de una composición pecuniaria fija sustituye a la venganza y constituye como obligatorio un arbitraje que se pronuncia sobre la justicia o la injusticia de los reclamos formulados. De esta manera se controla y encauza la justicia desde los principios mismos del derecho romano sin quitarle el carácter voluntario y privado que posee<sup>1</sup>.

En el Derecho Romano se diferencia el proceso público del proceso privado, el rasgo peculiar de este último es el que la definición de litigio o controversia se otorga siempre a través de un acto inicial de la parte; la decisión de la controversia no se encomienda a un órgano jurisdiccional sino a un órgano privado que las partes eligen o aceptan, y, quienes se comprometen a acatar la decisión en base a un contrato arbitral, la "*litis contestatio*"<sup>2</sup>.

- ii. El arbitraje en la "*Ordo Iudiciorum Privatorum*": hasta la época imperial los dos procedimientos regulares eran los de las acciones de ley, "*legis actiones*" y el formulario *per formulam*. En la primera el procedimiento ordenaba a la justicia privada bajo el control de la autoridad pública. Este procedimiento era sólo accesible para los ciudadanos romanos, y en cuanto al espacio regía en la ciudad de Roma y en el radio de una milla de la ciudad para reclamar la contrastación de un derecho reconocido por el *ius civile romanorum*. Una particularidad del procedimiento era su división en dos etapas, la primera ante el magistrado y la

---

<sup>1</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO - PERROT. Pág. 37.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, pág. 38.

segunda ante el juez privado designado por las partes. Luego surgió el derecho formulario<sup>1</sup>.

En ambos procedimientos, se presenta un momento donde el juez es nombrado por el pretor; junto al procedimiento judicial ordinario se mantiene la facultad de las partes para embragar la decisión a un tercero, este momento marca en el Derecho, un punto de inflexión a la distinción técnica jurídica del arbitraje como figura autónoma<sup>2</sup>.

iii. Edad Media: en esta etapa, el arbitraje fue la forma de resolución de controversias por excelencia. La burguesía encontró en el arbitraje el instrumento ideal para dirimir con seguridad y rapidez sus conflictos comerciales entre gremios y corporaciones. La justicia del monarca fue dejada de lado por los nuevos mercaderes.

En el Fuero Juzgo, Fuero Real, las Partidas, la Novísima Recopilación se encontraba regulado el arbitraje, y donde se consolida su aspecto jurisdiccional y la fuerza ejecutiva de las sentencias arbitrales. Se distingue entre los avenidores que resuelven en Derecho, y los arbitradores que actúan como amigables componedores.

iv. Revolución Francesa: Dentro de la Revolución y la Declaración de los Derechos del Hombre se proclaman principios de razón y justicia, denominados

---

<sup>1</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 39.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

Principios de 1789; sobre la base del Principio de la soberanía del pueblo se construyen los de igualdad ante la justicia. Se organiza la justicia con la supresión de los parlamentos, y, en cada cantón un juez de paz dirime las pequeñas desavenencias entre los ciudadanos; se establece un tribunal civil en cada distrito.

En este contexto el arbitraje surge como la institución que traduce, dentro del dominio de la justicia, el ideal de fraternidad entre los hombres. Como reacción ante la complejidad de la organización judicial legada por régimen anterior el legislador consagra la importancia de la institución arbitral<sup>1</sup>.

### **C. Naturaleza Jurídica del arbitraje.**

El arbitraje es una institución por la que las partes otorgan a árbitros la misión de dirimir sus controversias. En esta definición tan simple, aparecen elementos que son fuente de dos teorías que tratan de definir y explicar la naturaleza jurídica del arbitraje, la teoría contractualista o privatista y la teoría procesal o jurisdiccional. Y, una tercera teoría denominada teoría ecléctica o intermedia.

#### **1. Teoría Contractualista o Privatista.**

Desde esta óptica el arbitraje tiene carácter privado, tanto en su origen, como respecto a la calidad de los árbitros. El arbitraje es equiparable a un contrato

---

<sup>1</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 39.

privado, como una manifestación de la soberanía y disposición de las partes sobre sus relaciones jurídicas<sup>1</sup>.

Se toma en consideración el origen del arbitraje, en el sentido de que este surge del pacto o convenio arbitral, del mismo modo que las partes pueden transigir la controversia, pueden ellas comprometerla en árbitros.

Se señala que los árbitros no son jueces, sino particulares que no revisten por lo tanto la calidad de funcionarios públicos, y que no administran justicia en nombre del Estado, sino por voluntad de las partes<sup>2</sup>.

La existencia y desarrollo del arbitraje se justifica por cuanto, siendo las cuestiones que se someten a arbitraje originarias de derechos disponibles para las partes, el Estado no puede privarlos de la facultad de escoger el mecanismo para resolverlas. La efectividad de la decisión arbitral proviene del compromiso que ambas partes asumieron de cumplirlo y acatarlo, y no tiene, por ello, las características propias de una sentencia judicial.

El vínculo que se forma entre el árbitro y las partes es contractual, debido a la autonomía de la voluntad de que gozan los particulares, y se limita únicamente a cuestiones de orden público<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1ed. San José. Editorial Sapiencia; Editorial Jurídica Dupas. Pág. 44.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD – HOC VILLELA EDITOR. Pág. 95.

<sup>3</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1ed. San José. Editorial Sapiencia; Editorial Jurídica Dupas. Pág. 44.

Esta teoría además, encuentra sustento, en la falta de imperium del árbitro. La imposibilidad de ejercer coerción en los particulares para obtener el cumplimiento forzado de una determinada conducta, fortalece el hecho que el árbitro no ejerce una verdadera jurisdicción, por cuanto esta lleva implícita la fuerza coercitiva emanada por el Estado.

“Sus partidarios, en una u otra forma, levantan ante el Estado el estandarte de la libertad del ciudadano, para acordar una forma alternativa, segura y eficaz, de solucionar sus diferendos.”<sup>1</sup>

## **2. Teoría Procesal o Jurisdiccional.**

En esta teoría se sostiene que el arbitraje es un proceso autorizado por ley y reglamentado por ella, y que participan del carácter público, como derecho procesal que es. La función de los árbitros y la fuerza vinculante de sus fallos se explican por la autorización que la ley brinda a las partes para decidir sus controversias. Si la ley no lo autorizará, la potestad juzgadora de los árbitros se perdería.<sup>2</sup>

Los árbitros son jueces no solo porque las partes los hayan nombrado como tales, sino porque el Estado ha consentido en reconocerles ese carácter. No es solo la voluntad de las partes la que atribuye jurisdicción, es también el Estado,

---

<sup>1</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 29.

<sup>2</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 46.

como titular de esa jurisdicción quien lo posibilita a través del ordenamiento jurídico, bajo ciertas condiciones<sup>1</sup>.

El acuerdo arbitral opera así como el elemento a través del cual se actúa la disposición legal que permite en forma general desplazar esa potestad, asignándola en forma específica a determinadas personas.

La teoría jurisdiccional encuentra fundamento en cuatro aspectos a saber<sup>2</sup>:

- i. La existencia de una controversia o conflicto.
- ii. El recurso a un tercero para que lo resuelva.
- iii. Constituyendo un proceso.
- iv. La kompetenz – kompetenz<sup>3</sup>.

Lo anterior quiere decir que se da la existencia de un conflicto jurídico, la posibilidad abierta por ley a las partes de un proceso, y por último la figura de la competencia – competencia como facultad para que los árbitros se pronuncien sobre su propia competencia.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1ed. San José. Editorial Sapiencia; Editorial Jurídica Dupas. Pág. 46.

<sup>2</sup> FELDESTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBÓN H. (1998). El Arbitraje. Argentina. ABELEDO – PERROT. Pág. 30.

<sup>3</sup> Este es un principio de origen alemán, “competencia – competencia, significa que el mismo tribunal arbitral es competente para resolver sobre su propia competencia, incluso cuando tal cuestionamiento se funda en aspectos relativos a la existencia, nulidad o la validez de la cláusula arbitral. En nuestro país, en virtud de este principio le corresponde al tribunal arbitral resolver sobre su propia competencia, a excepción de la materia agraria. Artículo 37 de la Ley 7727. EN ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2003). Comentarios a la ley de Arbitraje y Conciliación (Ley RAC). 1 ed. Costa Rica. Editoria! Jurídica DUPAS. Pág. 88 - 89.

La facultad de los árbitros de resolver su propia competencia excluye la teoría contractualista, ya que no podría dar razón el contrato de esa capacidad exclusiva del árbitro frente a la parte.

Sobre esta teoría menciona Sergio Artavia<sup>1</sup>:

“Si la teoría privatista, no puede explicar el carácter vinculante del laudo y la responsabilidad de los árbitros en la función que ejercen adoptamos la posición jurisdiccional sobre su naturaleza jurídica. No existe mayor discusión sobre el hecho de que, en nuestro derecho, el arbitraje tiene el carácter de un proceso de naturaleza jurisdiccional”<sup>2</sup>.

“Varias razones apoyan esta idea: i) Es un proceso más, aunque con autonomía de los procesos del Código Procesal Civil; ii.) El laudo tiene la misma fuerza ejecutoria y vinculante que el de una sentencia; iii) La Constitución Política reconoce el carácter jurisdiccional a la función arbitral, y; iiiii.) El artículo 11 del CPC se refiere a la función de los árbitros como función jurisdiccional: “La jurisdicción de los árbitros se limita al negocio o negocios que expresamente les fueren sometidos”, criterio que reitera el artículo 171 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, al establecer que “La competencia de los árbitros se limita al asunto que

---

<sup>1</sup> En ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág 47.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

expresamente les fuere sometido”, iiiii) El acuerdo arbitral cierra la posibilidad de acudir a la jurisdicción común, incluso, produciendo litis pendencia sobre ésta.”<sup>1</sup>

### **3. Teoría Ecléctica o Intermedia.**

Es una posición intermedia, entre la teoría contractualista y la jurisdiccional. En relación a la primera se critica el hecho de no aceptar que la ley es la que le otorga al laudo arbitral la fuerza vinculante, y que, las partes no tienen libertad para escoger el procedimiento. En cuanto a la segunda teoría, no se olvida que el origen del arbitraje, a excepción del arbitraje obligatorio, es el acuerdo privado de voluntades y que sin él no puede haber arbitraje<sup>2</sup>.

En esta posición el arbitraje es equivalente al proceso contencioso de cognición, pero al ser el árbitro, un particular, lo califica como subrogado procesal. Además, el arbitraje en su origen de Derecho Privado, como creación de particulares, pero procesal en su origen por las sujeciones y limitaciones a que esta voluntad se somete, justamente para que se produzcan efectos de esta clase y, en particular, el efecto declarativo vinculante y el ejecutivo del laudo<sup>3</sup>.

## **D. Marco Normativo.**

### **1. Constitución Política.**

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 47.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, pág. 48.

<sup>3</sup> *Ibíd.*

La Constitución Política establece, con rango constitucional, en su artículo 43 lo siguiente:

"Artículo 43. Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aún habiendo litigio pendiente."<sup>1</sup>

La Sala Constitucional en su Sentencia N 1079 de las catorce horas con cuarenta y ocho minutos del dos de marzo de mil novecientos noventa y tres ha señalado:

"... La Constitución recoge el instituto del arbitraje como una posibilidad de solución y la hace descansar en la decisión de las partes del conflicto. Estas son las que de conformidad con las circunstancias, toman el acuerdo de someter a árbitros su diferendo, firmando para ello el llamado "compromiso arbitral", valga decir el marco dentro del cual el árbitro o árbitros va (n) a sujetar su actuación y los efectos que tendrá su resolución final (laudo)."

El numeral 43 citado, además de lo anotado, da legitimidad, constitucionalidad y el marco adecuado para negar la invasión al principio de exclusividad de la jurisdicción y al principio de juez natural. Además funciona como límite al legislador de excluir por vía de ley ordinaria, de la tutela arbitral las cuestiones patrimoniales.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Artículo 43. Constitución Política de 7 de noviembre de 1949. 17 ed. San José. Investigaciones Jurídicas, 2003.

<sup>2</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2003). Comentarios a la ley de Arbitraje y Conciliación (Ley RAC). 1 ed. jurídica Dupas. Pág. 24.

Al tener el arbitraje rango constitucional, el legislador ordinario tiene serios obstáculos para excluir ciertas materias de la tutela arbitral y reservarlas para la jurisdicción común.

En el ordenamiento costarricense sólo ciertos tipos de delitos en materia penal y en tutela de menores son excluidos expresamente del arbitraje, pues incluso la previsión contenida en la ley de Representantes de Casas Extranjeras de irrenunciabilidad de la jurisdicción nacional, fue declarada inconstitucional, precisamente por excluir del arbitraje cuestiones patrimoniales.

## **2. Ley RAC.**

La ley 7727, a partir de su Capítulo III en su artículo 18 hasta el artículo 70 se regula la materia arbitral. Se establece la posibilidad de recurrir a él para la solución de los conflictos patrimoniales, incluso en asuntos donde el Estado o sus instituciones sean parte.

Se hace la diferencia en cuanto al arbitraje de derecho del arbitraje de equidad, pero se omitió la regulación del arbitraje pericial. Se declara la libertad de elegir la ley sustantiva a aplicar, lo mismo que las normas de procedimiento.

## **E. Características del Arbitraje.**

El arbitraje como mecanismo RAC posee las siguientes características:

a) Es un medio de solución de conflictos<sup>1</sup>: el arbitraje es un medio de solución de conflictos, mediante el cual las partes solucionan sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible.

El arbitraje supone la existencia de un conflicto entre dos o más personas, que origina la necesidad de solicitar la intervención de un tercero que dirime la controversia. Solución que sustituye la solución judicial tradicional, más no pierde el efecto vinculante, obligatorio, y de cosa juzgada material para las partes de la controversia que participaron en el arbitraje.

b) Intervención de un tercero: al ser el arbitraje un sistema de heterocomposición, donde el tercero además de su participación en la solución del conflicto da la solución al conflicto de las partes. El tercero, árbitro, debe ser ajeno a las partes y a la controversia. Y su decisión debe ser acatada por las partes.

La solución que el árbitro acabará con el conflicto de las partes, y el ordenamiento jurídico reconoce la validez y eficacia de su resolución<sup>2</sup>.

c) Facultad de las partes del conflicto. Facultad del ciudadano: el derecho que le asiste a los ciudadanos de terminar sus diferencias a través del arbitraje es un derecho otorgado y protegido constitucionalmente, que no podría ser negado por una ley o por un acto de alcance general<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 53.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*, Pág. 54.

d) Fuerza Vinculante del laudo: la ley otorga al laudo o sentencia arbitral la prerrogativa de tener la misma fuerza vinculante de una sentencia de un juez ordinario. Los efectos que esa resolución produce, son los mismos de los de cosa juzgada de la sentencia. De aquí se deriva su carácter autónomo de la función jurisdiccional.

Artículo 58."Contenido del laudo. El laudo se dictará por escrito; será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión. Una vez que el laudo se haya dictado, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. (...)"<sup>1</sup>

e) El arbitraje es una modalidad alternativa de solución de conflictos, especializada, rápida, dinámica, económica de justicia: el arbitraje se presenta como un tipo de justicia alternativa, que se refuta en el solemne formalismo del procedimiento judicial.

Alcanza con gran rapidez la satisfacción de los intereses encontrados, con sentencias dictadas por árbitros especialistas en el área sobre la que versa el conflicto. Y que tienen la misma validez de las decisiones pronunciadas por la autoridad jurisdiccional común<sup>2</sup>.

f) La privacidad del arbitraje: en el proceso arbitral no sucede lo mismo que en el proceso judicial en cuanto a la publicidad, es decir , en el proceso arbitral solo

---

<sup>1</sup> Artículo 58, Ley sobre Resolución alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> [www.rioarbitration.com](http://www.rioarbitration.com).

las partes y sus abogados que participan en el proceso pueden tener acceso al expediente que se forme.

La privacidad del arbitraje permite que agentes externos, por ejemplo los medios de comunicación, interfieran en el desarrollo del proceso. Además, esta privacidad, se manifiesta en la prohibición de publicar los laudos, si las partes lo han acordado de esta manera.

Otra manifestación de esta característica, se da en las audiencias de prueba, privacidad del expediente, y el resguardo de los elementos probatorios incorporados al proceso.

## **Sección II. El Arbitraje.**

### **A. Tipos de Arbitraje.**

En doctrina existen diversos tipos de arbitrajes, atendiendo a diversos criterios, así nos encontramos con los siguientes:

#### **1. Arbitraje “Ad Hoc” y Arbitraje Institucional o Administrativo.**

Esta clasificación responde a la formalidad:

1. Arbitraje Ad Hoc<sup>1</sup>: las partes que participan convienen el procedimiento, designan los árbitros y el derecho material aplicable. Se deben guardar algunas

---

<sup>1</sup> Artículo 21. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Sometimiento del Conflicto. "... si las partes no desean someter el conflicto a una persona dedicada a la administración de procesos arbitrales, el procedimiento podrá llevarse a cabo por un tribunal arbitral ad hoc, constituido y

etapas y plazos procesales que son esenciales, por ello irrenunciables, además se debe respetar el debido proceso, el derecho de defensa y el de contradicción.

En este tipo de arbitraje las partes designan a cualquier persona o personas para que actúen como árbitro o árbitros, ya sea de derecho o de equidad, vinculante o no vinculante, sin que forme parte de una lista de árbitros de una entidad autorizada<sup>1</sup>.

a) Ventajas del arbitraje Ad Hoc: se le brinda a las partes mayor flexibilidad y libertad en cuanto a la elección de árbitros y a las reglas que éstos seguirán. Es normalmente menos oneroso, al no tener que abonarse los derechos que perciben las entidades que lo administran. Existe la posibilidad que el arbitraje ad hoc, sea más rápido, en el sentido de encontrar las normas idóneas o que mejor se adapten a las particularidades del caso.

b) Desventajas del Arbitraje Ad Hoc: este tipo de arbitraje requiere que el acuerdo arbitral sea minucioso y detallado; y en casos de contratos cuya ejecución sea prolongue en el tiempo se corre el riesgo de que los árbitros seleccionados se enfermen, mueran, o, entren en conflicto de intereses con alguna de las partes<sup>2</sup>.

---

organizado de conformidad con las partes hayan convenido al respecto o a las disposiciones de esta ley, según corresponda.

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: la experiencia de las Casas de Justicia. San José. Ministerio de Justicia y gracia: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 51.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD – HOC VILLELA EDITOR. Pág. 70 – 71.

La libertad absoluta con la que cuentan las partes, es decir el carácter informalista que le imprimen las partes, hace que el proceso arbitral sea más complejo y lento, pues las partes necesitan de mayor tiempo para fijar las reglas del procedimiento y designar los árbitros o delegar esa designación en un tercero.

3. Arbitraje institucional o Administrado<sup>1</sup>: en este tipo de arbitraje existe una entidad especializada que administra y organiza el trámite, presta una serie de servicios útiles para que el conflicto pueda ser resuelto de una manera eficaz. Esta entidad funciona como intermedio entre las partes y el árbitro.

Dicha entidad puede ser un centro, cámaras, cortes arbitrales, corporaciones arbitrales. En estas organizaciones se encuentra todo un sistema organizativo, cuales cuentan con reglamentos y árbitros especializados por materia.

El desarrollo del arbitraje en este caso, ya está determinado con las etapas esenciales que lo componen y se regirá por las normas preestablecidas por la Cámara o Corporación Arbitral. Estas normas por lo general no son rígidas sino que se ajustan a las necesidades del tráfico y a la agilidad de la función a que están llamadas a servir.

---

<sup>1</sup> Artículos 25, 26, 27, 29, 39 68, 71, 72, 73 de la Ley 7727.

En nuestro país, el arbitraje institucional, el árbitro o árbitros designados deben formar parte de una lista de neutrales de una entidad autorizada para la administración de tal procedimiento.

a) Ventajas del arbitraje institucional: una de las ventajas que ofrece este tipo de arbitraje es que facilita a las partes la redacción del compromiso, bastando no solo que indiquen el organismo o institución especializada que deba encargarse del nombramiento de los árbitros y de la tramitación del procedimiento, con lo que asegura la neutralidad y buen desarrollo de éste trámite frente a situaciones futuras no previstos por las partes en el momento de efectuarse la contratación<sup>1</sup>.

Con la participación de una entidad que administra el sistema se simplifica y agiliza la celebración del acuerdo arbitral, al remitirse las partes a reglamentos ya elaborados; al mismo tiempo que puedan impedir la actuación de los árbitros elegidos.<sup>2</sup>

Existe poca posibilidad que se den situaciones de parcialidad de los árbitros respecto de las partes, ofrece garantía de una eficaz gestión, tiene reglas de procedimiento claras, y una lista constituida de árbitros especializados por materia.

---

<sup>1</sup> MURILLO GONZALEZ JORGE. (2006). Efectos de la Cláusula Compromisoria en los arbitrajes internacionales: Caso del CIADI. Universidad de Costa Rica. Facultad de Derecho. Postgrado en Derecho Comercial.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD – HOC VILLELA EDITOR. Pág. 70 – 71.

Se regulan aspectos como la ética de los árbitros, la revelación de secretos y la privacidad del proceso. Y existe una vigilancia eficaz del procedimiento arbitral.

b) Desventajas del arbitraje institucional: tiene un mayor costo económico en comparación con el arbitraje ad hoc.

## **2. Arbitraje de Equidad, Arbitraje de Derecho, Arbitraje Pericial.**

Esta clasificación responde a la forma, es decir al fundamento como se pronuncian los árbitros en el laudo.

1. Arbitraje de Equidad: también conocido como arbitraje de conciencia o de amigables compondores (ex aequo et bono). En este caso las personas en conflicto deciden que el proceso de arbitraje se desarrollará con base en el criterio de justicia y equidad del árbitro o tribunal arbitral. Esto no significa que decidirán al margen de la ley, sino solamente que el criterio fundamental será de justicia y no solamente de legalidad.

El arbitraje de equidad responde a los principios de prudencia, equidad, y honradez. Y conforme a “verdad sabida y buena fe guardada”. Debe de tomarse en cuenta que el fallar en conciencia no quiere decir fallar arbitrariamente, o violar el debido proceso o las normas irrenunciables sobre procedimiento.

La informalidad procesal no es ilimitada. Aun cuando no se tenga ninguna restricción proveniente de los acuerdos arbitrales, deberán respetarse ciertos

principios elementales, como lo son la garantía de la defensa en juicio, y el derecho de una decisión completamente justa.

Es importante indicar que las partes deben señalar expresamente su voluntad de someterse a este tipo de arbitraje.

2. Arbitraje de Derecho<sup>1</sup>: denominado también arbitraje de árbitros iurís<sup>2</sup>. Supone que los árbitros en el arbitraje de derecho necesariamente deben ser abogados, incorporados al Colegio de Abogados, por cinco años y estar en el ejercicio de la profesión<sup>3</sup>.

El arbitraje de derecho es aquel en el que tanto la tramitación del proceso como el laudo arbitral se ajustan a lo dispuesto en las leyes procesales y sustanciales respectivas. El nombramiento de esta clase de árbitros ha de recaer sobre personas que cumplan lo señalado en líneas atrás. En este arbitraje los

---

<sup>1</sup> "(...) Es decir también los tribunales de derecho, muy especialmente, deben respetar y guardar los principios básicos de imparcialidad, probidad, integridad, conocimiento del derecho, y los jueces también deben ser prudentes en sus opiniones, aún cuando sean osados en sus soluciones. Pero no pueden inventar nada no previsto, y mucho menos comportarse como jueces de equidad." Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. Resolución 000076 – F – 2001. San José, a las quince horas del diecinueve de enero del dos mil uno.

<sup>2</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 71.

<sup>3</sup> **Artículo 19. Arbitraje de Derecho.** "El arbitraje podrá ser de derecho o de equidad. Cuando no exista acuerdo pactado por las partes es de derecho.". **Artículo 25. Requisitos de los árbitros.** "... Tratándose de arbitrajes de derecho, los árbitros deberán ser siempre abogados y tener como mínimo cinco años de incorporados al Colegio de Abogados. (...). Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Ley 7727 de los nueve días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y siete.

árbitros deben desarrollar el proceso arbitral y solucionar el litigio aplicando el ordenamiento jurídico como lo haría un juez estatal.

3. Arbitraje Pericial: este tipo de arbitraje es similar al arbitraje de equidad, en el sentido de que el fallo se hace a conciencia sin sujeción de normas legales, pero con la diferencia de que en esta modalidad, los árbitros son expertos en la materia, ciencia, arte o profesión determinada, que deben ser las fuentes utilizadas para fundamentar el laudo<sup>1</sup>.

### **3. Arbitraje Vinculante y Arbitraje No Vinculante.**

En el arbitraje no vinculante las partes en conflicto deciden acudir a un tercero imparcial para que éste, con base en un procedimiento previamente establecido, ya sea por las partes o por el árbitro o tribunal arbitral, decida cuál es la solución de su conflicto, pero sin que esa decisión sea vinculante para las partes, es decir, que no se obligan a cumplir lo que decida.

En el arbitraje vinculante, sucede todo lo contrario a lo señalado, con la única diferencia que las partes sí se obligan a aceptar y acatar lo que el arbitraje se decida.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 73.

<sup>2</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: la experiencia de las Casas de Justicia. San José. Ministerio de Justicia y gracia: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 50.

#### **4. Arbitraje Voluntario y Arbitraje Forzoso o Legal**

1. Arbitraje Voluntario: también conocido como convencional, por originarse en un acuerdo libre y conciente de las partes, tiene su fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad del derecho privado o libertad de contratación.

Este tipo de arbitraje no es aceptado en aquellos casos donde no es permitida la transacción. Puede ser sometido a proceso arbitral cuestiones de carácter patrimonial, ya sea de materia civil, comercial, contencioso, y en algunos casos en materia penal<sup>1</sup>.

El arbitraje voluntario puede resultar de un acuerdo entre las partes, y donde se van a tratar asuntos de naturaleza disponible.

2. Arbitraje Forzoso o legal: el arbitraje es forzoso cuando ha sido impuesto por el legislador, quien dispone quitar determinados litigios del ámbito de competencia de los jueces estatales, atribuyéndosele a los árbitros con carácter excluyente.

No existe en estos casos un acuerdo de voluntades que dé origen al sistema, sino la decisión del legislador que deja de lado el principio general del sometimiento de jueces oficiales, y otorga legitimación al árbitro, atendiendo la naturaleza y características de ciertos asuntos<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 78.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD - HOC VILLELA EDITOR. Pág. 83.

Este tipo de arbitraje no se origina por el acuerdo de voluntades, no existe cláusula arbitral, es el legislador quien lo crea. La norma legal hace algunas veces de cláusula legal, con la diferencia de en este caso la jurisdicción ordinaria queda absolutamente excluida.

### **5. Arbitraje Interno y Arbitraje Internacional.**

Esta clasificación de arbitraje depende de que los elementos que lo componen tengan relación con un solo Estado, o que se vinculen con más de uno.

1. Arbitraje Interno: se produce cuando el conflicto que lo origina se da entre partes sometidas a una misma ley nacional, sea que los sujetos sean nacionales, o no, de ese mismo país, con tal que tengan su domicilio o residencia habitual en él. Puede estar referido a los bienes o los derechos radicados en el mismo país donde el arbitraje se desarrolla<sup>1</sup>.

2. Arbitraje Internacional: el carácter internacional de un arbitraje puede hacerse en función del domicilio de las partes, de su residencia habitual, del lugar de desarrollo del arbitraje, del lugar de la firma del acuerdo arbitral, del factor económico o de la sumisión de las partes.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 77.

El arbitraje podría ser internacional cuando<sup>1</sup>:

- a. Las partes estén unidas en virtud de un contrato de carácter internacional.
- b. Las partes así lo han acordado mediante una cláusula de sumisión expresa.
- c. Se da la sumisión a una Cámara de Arbitraje de carácter internacional.
- d. Por la existencia de convenios internacionales se otorgue ese carácter respecto de los nacionales de sus respectivos países.

Para determinar cuándo un arbitraje es internacional, existen diversos criterios. La diferencia de nacionalidad, domicilio o residencia de las partes o el envío de mercaderías de un país a otro con base en una previa compraventa internacional, la prestación de servicios de empresas extranjeras en lugares diferentes a los de su nacionalidad de origen o domicilio, o la transferencia de tecnología entre empresas de diferente nacionalidad, pueden originar contratos internacionales de carácter comercial<sup>2</sup>.

De lo anterior se puede extraer que el arbitraje es internacional cuando excede el marco de un Estado, sea en razón de que las partes al tiempo de celebración del acuerdo tuvieran sus establecimientos o residencia habitual en Estados diferentes, sea que la sede del arbitraje o del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones excede los límites de un Estado.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 75.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE (2000). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD - HOC. VILLELA EDITOR. Pág. 313.

Por ejemplo, la Ley Modelo de UNCITRAL en su artículo 1, con un criterio amplio, define que el arbitraje es internacional de la siguiente manera:

“a) las partes en un acuerdo de arbitraje tienen, al momento de la celebración de ese acuerdo, sus establecimientos en Estados diferentes, o

b) uno de los lugares siguientes está fuera del Estado en el que las partes tienen sus establecimientos:

I. el lugar del arbitraje, si éste se ha determinado en el acuerdo de arbitraje o con arreglo al acuerdo de arbitraje;

II. el lugar del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación comercial o el lugar con el cual el objeto del litigio tenga una relación más estrecha;

c) Las partes han convenido expresamente en que la cuestión objeto del acuerdo de arbitraje en que la cuestión objeto del acuerdo de arbitraje está relacionada con más de un Estado.

A los efectos del párrafo 3° de este artículo:

“a) si alguna de las partes tiene más de un establecimiento, el establecimiento será el que guarde una relación más estrecha con el acuerdo de arbitraje;

b) si una parte no tiene ningún establecimiento, se tomará en cuenta su residencia habitual.”

Por su parte el carácter internacional de un arbitraje puede hacerse en función del domicilio de las partes, de su residencia habitual, del lugar de

desarrollo del arbitraje, del lugar del acuerdo arbitral, del factor económico o de la sumisión de las partes<sup>1</sup>.

El concepto de arbitraje debe ser amplio, de manera que incluya cualquier relación comercial de intercambio, de bienes, de servicios, tecnología o conocimientos, entre dos nacionales de diferentes países.

El Código de Bustamante sigue la línea de determinar el arbitraje cuando:

- “i) Las partes estén unidas en virtud de un contrato de carácter internacional.
- ii) Las partes así lo han acordado mediante una cláusula de sumisión expresa.

Precisamente cuando el arbitraje es internacional, la complejidad es mucho mayor, debido a la necesidad de recurrir al Derecho internacional Privado, con el fin de establecer la ley aplicable para determinar la capacidad de las partes, la materia arbitrable, la nulidad o invalidez del acuerdo arbitral, el procedimiento a seguir, o para resolver el fondo de la controversia, así como también la legislación que se aplicará al reconocimiento y ejecución del laudo extranjero<sup>2</sup>.

Deberán aplicarse las reglas de conflicto nacionales que señale el Derecho Internacional Privado interno de cada país, para cada categoría jurídica involucrada en un arbitraje de naturaleza extranacional

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO (2000). El Arbitraje en el Derecho Costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia y Editorial Jurídica Dupas. Pág. 74-75.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE (2000). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD - HOC. VILLELA EDITOR. Pág. 314.

## **B. Compromiso Arbitral y Cláusula Compromisoria.**

El arbitraje en la mayoría de los casos nace a partir de la voluntad de las partes que deciden excluir la jurisdicción judicial trasladándose a mecanismos donde sea un tercero imparcial quien toma la decisión.

Este acuerdo de voluntades, que genéricamente se le llama acuerdo arbitral o pacto de arbitraje, puede representarse en un solo acto, o dado el caso, darse en actos sucesivos. En esta situación tendremos una cláusula compromisoria y un posterior compromiso arbitral.<sup>1</sup>

### **1. Acuerdo Arbitral o Compromiso Arbitral.**

Es un acuerdo o pacto, parte de un contrato, en virtud del cual, las partes se obligan a someter cuestiones controvertidas que pueden surgir en el futuro, a la resolución de árbitros. Aunque se mencione que sea dentro del contrato, no es excluyente que pueda ser firmado en un acto posterior o anexo al contrato inicial.

El Código Civil en su artículo 1386 lo define de la siguiente manera:

Artículo 1386. "Por el contrato de compromiso las partes someten a la decisión de árbitros o arbitradores sus cuestiones actuales"<sup>2</sup>.

El objeto del pacto arbitral no es crear derechos u obligaciones personales, sino asignar jurisdicción a quienes intervendrán como árbitros. Es por ello, que

---

<sup>1</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD - HOC VILLELA EDITOR. Pág. 107.

<sup>2</sup> Artículo 1386, Código Civil, Ley 7020.

este pacto, debe cumplir con los requisitos de existencia y validez establecidos con carácter general para los contratos.

El acuerdo arbitral es un convenio autónomo o bien una cláusula inserta en un convenio o documento, no es un precontrato ni una oferta de contrato.

La cláusula arbitral es la previsión de las partes a la solución arbitral para cualquier controversia que en el futuro surja a consecuencia del contrato donde se incluyo la cláusula.

La cláusula arbitral debe suponer la manifestación de voluntades de las partes, dicha manifestación debe ser libre de vicios.

El objeto del acuerdo arbitral debe ser lícito, conforme a la moral, y a las buenas costumbres, posible que no se oponga a la libertad de las acciones o de conciencia, o que no este prohibido. En especial para esta situación, el objeto debe versar sobre una controversia susceptible de transacción, sobre derechos disponibles.

No puede haber cláusula arbitral válida si las partes, de común acuerdo, no han aceptado por escrito la sumisión a un proceso arbitral. El artículo 23 de la Ley RAC señala:

**Artículo 23.** "Condiciones del Acuerdo. "El acuerdo arbitral no tendrá formalidad alguna, pero deberá constar por escrito, como acuerdo autónomo o de parte de un convenio. Para los efectos de este artículo, se considerará válido el acuerdo arbitral suscrito por facsímil, telex, o cualquier otro medio de comunicación similar.

Si las partes lo hicieren constar expresamente, podrán establecer los términos y las condiciones que regirán el arbitraje entre ellas, de conformidad con esta ley. En caso de que no establezcan reglas específicas, se entenderá que las partes se someterán a las que escoja el tribunal arbitral, con sujeción a la presente ley.

El acuerdo podrá ser complementado, modificado o revocado por convenio entre las partes en cualquier momento. No obstante, en caso de que decidan dejar sin efecto un proceso de arbitraje en trámite, deberán asumir los costos correspondientes, de conformidad con esta ley."<sup>1</sup>

El contenido de la cláusula arbitral, no debe ser especial, basta con la simple indicación de que las partes someterán cualquier controversia que nazca de la relación contractual que la origina, para que su contenido sea válido.

Los efectos que determina la cláusula arbitral son los siguientes:

- i. Vinculación de las partes al arbitraje: la cláusula vinculará a las partes para la decisión de la controversia en que ella se ha previsto, por lo que el principal efecto positivo que origina es la facultad de la parte de exigir a la contraria a someterse e iniciar el arbitraje, aceptando el requerimiento arbitral.
- ii. Renuncia del juez estatal: un efecto negativo que origina la cláusula arbitral es la renuncia a la jurisdicción estatal que por sí sola se produce, y que impide, a los jueces comunes, conocer de las cuestiones litigiosas sometidas al arbitraje. Siendo su finalidad inmediata el excluir al juez común del conocimiento de una determinada controversia, siempre que la parte a quien interese alegue la

---

<sup>1</sup> Artículo 23. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, del nueve de diciembre de mil novecientos noventa y siete.

existencia de la cláusula arbitral, mediante la excepción previa y dentro del plazo para formular excepciones previas.<sup>1</sup>

El compromiso arbitral, al igual que la cláusula compromisoria, un acuerdo de voluntades. Ambos son distintas modalidades que expresan la finalidad de llevar ciertas cuestiones a arbitraje. A pesar de esta similitud entre ambas, varía sin embargo su objeto específico, porque a través del compromiso, las partes, luego de verificado el conflicto de intereses, convienen los aspectos concretos de funcionamiento del arbitraje<sup>2</sup>.

La misión del pacto arbitral es complementar la disposición más genérica contenida en la cláusula compromisoria de remitir a árbitros las eventuales disputas, al concretarlas en determinados puntos específicos.

## **2. Cláusula Compromisoria.**

La cláusula compromisoria es aquella contenida en un contrato, ya sea como punto del contrato o por separado, mediante la cual las partes deciden que todas o algunas de las controversias que tal convenio pueda resultar en el futuro, sean sometidas a juicio arbitral.

“Es un acuerdo de voluntades que se celebra casi siempre conjuntamente con uno o varios negocios jurídicos y en donde las partes declaran de antemano

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 170.

<sup>2</sup> CAIVANO ROQUE. (2002). Arbitraje. 2 ed. Argentina. AD – HOC VILLELA EDITOR. Pág. 137.

su decisión de someter cualesquiera controversias que pudieran resultar de la interpretación o ejecución de dichos negocios, a la exclusiva jurisdicción de los árbitros. Se le da el nombre de cláusula porque generalmente va inserta como una de muchas cláusulas de que consta el o los negocios que liga a dos o mas partes.”<sup>1</sup>

### C. El Árbitro o Tribunal Arbitral.

El artículo 25 de la ley RAC, señala:

Artículo 25. Requisitos de los árbitros. “Pueden ser árbitros todas las personas físicas que se encuentren en pleno ejercicio de sus derechos civiles y no tengan nexo alguno con las partes o sus apoderados o abogados.

Tratándose de arbitrajes de derecho, los árbitros deberán ser siempre abogados y tener como mínimo cinco años de incorporados al Colegio de Abogados.

Las personas jurídicas que administren institucionalmente procesos de arbitraje, podrán designar su propia lista de árbitros de conciencia y árbitros de derecho, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en la presente ley.

No obstante lo dispuesto en el presente Artículo, los órganos jurisdiccionales no podrán ser investidos como árbitros de equidad ni de derecho.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> GONZALEZ MURILLO JORGE (2006). Efectos de la cláusula compromisoria en los arbitrajes internacionales: caso del CIADI. Universidad de Costa Rica. Facultad de Derecho. Postgrado en Derecho Comercial. Cita a: CANTUARIAS SALAVERRY FERNANDO. Reflexiones acerca de la Cláusula Compromisoria y el Compromiso Arbitral: Y después nos preguntamos porqué el arbitraje funciona recién desde 1996. En [www.camaralima.org.pe](http://www.camaralima.org.pe).

<sup>2</sup> Artículo 25. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727, del nueve de diciembre de mil novecientos noventa y siete.

Visto lo anterior, se considera, que pueden ser árbitros tanto las personas físicas o jurídicas, en el tanto que ambas poseen derechos y obligaciones regulados a través de todo el ordenamiento. El principio de la autonomía de la voluntad es determinante, para las partes en cuanto a establecer ellas mismas la forma de fijar la identidad concreta de los árbitros, o delegarla en la propia persona jurídica seleccionada.

En el caso de una persona jurídica, nada impide que se designe como tribunal arbitral un centro o una cámara, junta, directiva o sociedad, con tal de que se establezca quienes serán las personas físicas responsables y quienes serán los que funjan como árbitros.

El nombramiento o la designación de los árbitros constituyen la parte más importante y delicada para el inicio de un efectivo procedimiento arbitral.

Cuando las partes deciden acudir a un procedimiento de este tipo, es porque confían en la capacidad e imparcialidad de las personas que resolverán el conflicto. Es por ello que no se pueden nombrar como árbitros a sujetos que tengan alguna relación directa con alguna de las partes, sus abogados y apoderados.<sup>1</sup>

Existen varios sistemas para designar los árbitros:

- i. Las partes hacen el nombramiento que deberá ser de común acuerdo.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Artículo 25. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> Artículo 26. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

- ii. Las partes de común acuerdo designan a un tercero, sea persona física o jurídica que haga la respectiva designación.<sup>1</sup>
- iii. La delegación subsidiaria, es decir se hará que en caso de que el delegado no pueda o no quiera hacer la designación, la misma la haga otro tercero, incluso, mejor el centro o la secretaría de la Corte Suprema de Justicia de su lista oficial.<sup>2</sup>
- iv. Otra modalidad, es el nombramiento por parte del juez en ausencia de acuerdo o rechazo de los árbitros propuestos. Se permite que la designación la haga un centro arbitral de la lista de árbitros que la conforman, aquí las partes generalmente no tienen participación en la designación, pero en algunos casos, por ejemplo en el arbitraje internacional el centro envía a las partes una lista de los nombres de los expertos que puedan conformar el tribunal. Las partes seleccionan de manera ascendente los árbitros, y determinan los que no desean, luego, devuelven las fórmulas, y el centro elegirá como árbitros aquellas personas que coincidan en ambas listas según el orden de prelación<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 27. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 230. "(...). La competencia de esta Sala en el nombramiento de árbitros conforme se desprende de lo dispuesto en los artículos 28 y 29 de la Ley N 7729 sic. Ley RAC..., se limita al supuesto en que un tribunal arbitral, cuando los designados por las partes, o en caso, por los órganos de esta misma ley, dentro del plazo de quince días, no se ponen de acuerdo en el nombramiento del tercer miembro o árbitro presidente." Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. N 108 - A - 03. a las once horas del veintiocho de febrero del dos mil tres.

- v. Otro sistema de selección, es aquel según el cual cada parte nombra un árbitro y estos a su vez nombran el tercer árbitro, que ejerce la presidencia del tribunal, tiene voto calificado y conformará el tribunal arbitral<sup>1</sup>.
- vi. La designación se delegue a varios terceros, en este sistema las partes acuerdan que cada uno de estos delegados nombre un árbitro.

Los árbitros pueden ser nombrados por las partes de común acuerdo en la cláusula arbitral, en el requerimiento, en la demanda arbitral o en la comunicación de la propuesta del nombramiento del árbitros<sup>2</sup>.

El nombramiento en este caso debe ser unánime de todas las partes interesadas en la controversia, de lo contrario será la secretaría de la Corte, el Centro Arbitral o Colegio de Abogados quienes realicen el nombramiento<sup>3</sup>.

Dentro de los requisitos que debe tener el árbitro, para ejercer esta función, se mencionan:

- i. Árbitro de Derecho: ser abogado, con más de cinco años de incorporado al Colegio de Abogados y encontrarse en pleno ejercicio de los derechos civiles<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 28. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> Artículos 23, 43, 26. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>3</sup> Como único caso que compete a la Sala Primera de la Corte\_ y no a la Secretaría de la Corte\_ hacer la designación, lo es cuando los árbitros elegidos no se ponen de acuerdo sobre el nombre del tercer árbitro presidente, por lo que el nombramiento como tal o de los sustitutos sí es competencia de la Secretaría. Así lo ha resuelto la Sala Primera de la Corte .Voto 190 – C. de las catorce horas con diez minutos del nueve de octubre de mil novecientos noventa y ocho.

<sup>4</sup> Artículo 25 .Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

- ii. Árbitro de Equidad: no se exige requisitos específicos, salvo el señalado en el artículo 134 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, de no ser analfabeta.
- iii. Árbitro Pericial o Técnico: es necesario que el árbitro o árbitros sean especializados en la materia a arbitrar<sup>1</sup>.
- iv. Árbitro de la Terna del Poder Judicial: se requiere ser abogado en ejercicio, no juez, ni estar suspendido o impedido, con más de cinco años de incorporado al Colegio respectivo, ser costarricense por nacimiento o naturalización, tener una trayectoria conocida en el ejercicio profesional.

El árbitro seleccionado por las partes o escogido de la terna o lista oficial o de un centro de arbitraje debe aceptar expresamente el cargo que se la ha conferido y jurar cumplir fiel y legalmente el mismo, pero eso no significa que el cargo de árbitro sea obligatorio, así quien ha sido nombrado puede aceptar e inclusive puede después de haber aceptado el cargo renunciar al mismo, con la consecuente responsabilidad civil.

El proceso arbitral nace con el acuerdo arbitral pero se consolida y es eficaz con la aceptación del cargo por parte de los árbitros.

### **Sección III. Procedimiento Arbitral.**

#### **A. El Proceso Arbitral.**

---

<sup>1</sup> Ver artículo 532 del Código Procesal Civil.

Los árbitros son las personas designadas por las partes para resolver las controversias que les someten, para ello se requiere de un procedimiento tendiente a establecer y solucionar los conflictos presentados por las partes.

### **1. Requerimiento Arbitral.**

El requerimiento arbitral es la siguiente etapa a la existencia de una cláusula arbitral, es la exteriorización cuando se produce el surgimiento del conflicto previsto en esta. Es el documento donde las partes ya en conflicto concretan la solicitud para iniciar o someterse a un arbitraje, es el inicio de éste fenómeno procesal de origen contractual. El requerimiento es el anuncio del arbitraje, supone entonces la existencia actual del conflicto, ya no la simple posibilidad que las partes previeron en la cláusula, como acto jurídico es más amplio, y específico que la cláusula arbitral, pues en él se incluyen las cuestiones que se desean someter a la decisión de los árbitros, el nombre y calidades de las partes, propuesta de árbitros, referencia al contrato base y demás requisitos<sup>1</sup>.

i. Excepción previa de Acuerdo Arbitral: su ubicación es la de excepción procesal, pues si el juez la admite sin entrar en el fondo del asunto, afectará solo el proceso y la relación procesal, pero no la sustancial.

---

<sup>1</sup> Artículo 43. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727. ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 188.

El plazo para oponerla es antes de la contestación de la demanda, dentro del plazo fijado para las restantes excepciones previas. Por ejemplo, si es un proceso ordinario cuya conflicto había sido acordado someterse a arbitraje, el plazo sería dentro de los primeros diez días hábiles del emplazamiento; si el proceso judicial es un abreviado, el plazo será dentro de los cinco primeros días hábiles del emplazamiento; si el proceso judicial es un sumario, el plazo para oponer la excepción es de cinco días hábiles, este es el mismo plazo que se tiene para contestar la demanda, ofrecer prueba y oponer excepciones previas y de fondo.

## **2. Etapa Procedimental.**

### **i. Principios del Procedimiento.**

a) Debido Proceso: entendido como aquel que se da en todo proceso, en el que siguiendo formalmente los trámites establecidos, se pone en conocimiento de cada parte, la existencia de un proceso, se le otorga la garantía de oponerse, ofrecer y participar en la evacuación de la prueba.

En el procedimiento arbitral tenemos que el debido proceso se basa en cuatro subprincipios de carácter irrenunciables:

- 1) Audiencia o emplazamiento previo.
- 2) Contradicción, para debatir los argumentos de la parte contraria mediante contestación, reconvencción y réplica.

- 3) Aportar libremente prueba, controlar y contradecir la prueba de la parte contraria.
- 4) Igualdad de partes, que se traduce en la igualdad de trato durante la tramitación, las alegaciones, las pruebas, en la decisión y en la concesión de plazos comunes para que las partes puedan ejercer su defensa y recursos.

La Ley 7727 señala algunas etapas y actos del arbitraje, cuyo incumplimiento haría anulable el arbitraje, entre estas se citan:

- 1) Idioma Español<sup>1</sup>.
- 2) Derecho a un plazo mínimo en el emplazamiento de la demanda<sup>2</sup>.
- 3) Derecho de una demanda detallada para conocer cuales son las pretensiones de la parte demandante<sup>3</sup>.
- 4) Entre algunos otros.

b) Derecho de Defensa o de Contradicción: estos principios señalan que nadie puede ser condenado sin ser escuchado y comprobado en juicio su

---

<sup>1</sup> Artículo 41. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>2</sup> Artículo 47. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

<sup>3</sup> Artículo 46. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

responsabilidad, cualquier solución que imponga la condena si el sujeto no ha sido previa y debidamente emplazado y no se le ha otorgado derecho de defenderse.

En el desarrollo del proceso arbitral, este principio se manifiesta en la audiencia y notificación de resoluciones que llamen a prueba, que amplíen pretensiones o que establezcan plazos procesales de cumplimiento de un acto, los que fijen la fecha para la verificación o evacuación de la prueba, una audiencia o la conclusión del mismo proceso.<sup>1</sup>

c) Principio de Inmediación: la inmediación implica un contacto directo y personal con los elementos probatorios, pero además directo y recíproco de los sujetos entre sí. La ley RAC tiene grandes aportes a la inmediación, con el establecimiento de reglas que obligan al tribunal arbitral, las partes y a los sujetos de prueba, a un contacto directo, sin intermediarios, a viva voz, permitiendo un mejor desarrollo del arbitraje, un conocimiento más exacto de los elementos fácticos y probatorios.

Más aún, la inmediación permite una justicia más humana al ser los propios árbitros los que evacuarán las pruebas, oirán a las partes en sus alegatos y conclusiones, los que emitirán el fallo.

d) Principio de Concentración: una vez iniciado el procedimiento arbitral, los árbitros deben de impulsarlo de oficio. Ya sea recibiendo pruebas, avanzado en la

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 300.

etapa procesal siguiente, ordenando prueba de oficio o para mejor resolver y dictando de oficio el laudo<sup>1</sup>.

e) Principio de Informalidad: consiste en dotar al proceso arbitral de la mayor informalidad en su desarrollo, eliminando los formalismos que caracterizan el desarrollo de los procesos judiciales comunes.

La informalidad se manifiesta en la amplia facultad concedida a las partes para fijar sus propias reglas de procedimiento que regirá su arbitraje o bien la amplia potestad de que las partes remitan la solución de su conflicto a las reglas de un centro arbitral, quien ya la ha fijado vía reglamento, las reglas del procedimiento.

## ii. Etapas del procedimiento arbitral.

El proceso arbitral se puede esquematizar de la siguiente manera<sup>2</sup>:

- a) Requerimiento de una parte a la otra de someter la controversia a arbitraje.
- b) Designación de los árbitros.
- c) Aceptación del nombramiento o sustitución en caso de negativa.
- d) Instalación del tribunal.
- e) Demanda arbitral.

---

<sup>1</sup> ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el derecho costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia. Editorial Jurídica Dupas. Pág. 303.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Págs. 316 - 317.

- f) Emplazamiento.
- g) Contestación y reconvención.
- h) Decisión sobre la competencia del tribunal y sobre la validez del acuerdo.
- i) Admisión y evacuación de pruebas.
- j) Alegato de Conclusiones.
- k) Dictado del Laudo.
- l) Adición, Aclaración y corrección de errores.
- m) Recurso de nulidad.
- n) En casos concretos, y extraordinarios, Recurso de Revisión.
- o) Ejecución del Laudo, con posibilidad anticipada durante la fase de conocimiento el recurso de nulidad.

### iii. Laudo o Sentencia Arbitral.

El laudo es la decisión emanada de los árbitros que pone fin al litigio. Tiene fuerza vinculante y es obligatorio, resolviendo de manera definitiva el diferendo que las partes les habían sometido a su conocimiento. Este constituye la expresión de la jurisdicción que ejercen los árbitros al dar a las partes una solución para las diferencias que los separan, y es el acto que finalmente tuvieron en mira las partes al pactar el arbitraje como mecanismo RAC.

El procedimiento que previamente han seguido y las resoluciones intermedias que se van impulsándolo no son sino a través de los cuales los árbitros van preparando el acto decisorio, cual es el laudo.

El artículo 58 de la Ley 7727 señala el contenido de laudo, el cual se debe dictar por escrito, y cumplir con cada uno de los requisitos ahí señalados.

**Artículo 58.**"(...). El laudo contendrá la siguiente información:

- a) Identificación de las partes.
- b) Fecha y lugar en que fue dictado.
- c) Descripción de la controversia sometida a arbitraje.
- d) Relación de los hechos, que indique los demostrados y los no demostrados que, a criterio del tribunal, resulten relevantes para lo resuelto.
- e) Pretensiones de las partes.
- f) Lo resultado por el tribunal respecto de las pretensiones y defensas aducidas por las partes.
- g) Pronunciamiento sobre ambas costas del proceso.
- h) Aunque las partes no lo hayan solicitado, el laudo debe contener las pautas o las normas necesarias y pertinentes para delimitar, facilitar y orientar la ejecución.

El tribunal expondrá las razones en que se basa el laudo, salvo si las partes han convenido, expresamente, en que este no sea motivado de nulidad y el laudo de mayoría surtirá todos los efectos."<sup>1</sup>

#### iv. Adiciones y Aclaraciones.

Artículo 62 Ley RAC. las partes podrán pedir dentro de los tres días siguientes a la notificación, adiciones o aclaraciones al laudo o la corrección de errores en el texto. Si procediere, los árbitros deberán adicionar, aclarar o corregir los errores, dentro de los diez días siguientes a la presentación de la solicitud. La falta de pronunciamiento del tribunal dentro del plazo indicado, hará resumir la improcedencia de lo que se solicita.

---

<sup>1</sup> Artículo 58. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

v. Recursos.

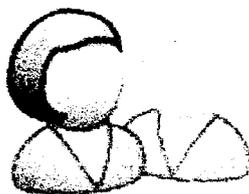
Contra el laudo dictado en un proceso arbitral, solamente podrán interponerse recursos de nulidad y de revisión. El derecho de interponer los recursos es irrenunciables.

a. Recurso de Nulidad: el recurso de nulidad se interpone ante la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, por las causales establecidas en el artículo 67 de la Ley RAC. Dentro De los 15 días siguientes a la notificación del laudo o la resolución que aclare o adicione la Resolución.

b. Recurso de Revisión: artículo 619 del Código Procesal Civil.

## **TITULO II.**

### **PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA Y CENTROS PRIVADOS DEDICADOS A LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS.**



## **Capítulo I. Programa Casas de Justicia.**

“(…) Existen muchos conflictos que, por no ser importantes para el derecho, resultan imposibles de atender hasta que se convierten en situaciones más graves. Por vecinos que les provocan molestias, discusiones y hasta amenazas, pero no pueden ser atendidos por las autoridades sino hasta que se transforman en daños a la propiedad o en un pleito a golpes.”

“(…) una casa de justicia es un lugar cercano al que las personas pueden acudir cuando tienen un conflicto para que de forma rápida y sencilla, y tomando en cuenta todas las preocupaciones, logren encontrar una solución por ellas mismas con ayuda de uno o más mediadores/as, de manera que sanen y fortalezcan las relaciones comunales.”<sup>1</sup>

### **Sección I. Aspectos Generales sobre el Programa Casas de Justicia.**

En el año de 1991 la Corte Suprema de Justicia ofreció a la ciudadanía la oportunidad de participar directamente en un proceso de Consulta sobre el tema de modernización de la administración de Justicia. Este proceso terminó en el año de 1995 con el Primer Congreso Nacional de Administración de Justicia, el cual adoptó un plan de Modernización Judicial con cuatro componentes, los cuales son:

1. Programa de Gerencia Judicial.
2. Plan de Capacitación Judicial permanente.
3. Uso de sistemas informáticos para la administración judicial.
4. Desarrollo de Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos.

Este último punto fue el que motivó en 1993 la puesta en ejecución del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corte Suprema de Justicia, el

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 4.

cual se ejecutó con fondos donados por la Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos (USAID) a través del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (ILANUD).

Este se llevó a cabo del primero de abril de 1994 al treinta de marzo de 1996. Producto del Programa RAC de la Corte en noviembre de 1995, se celebra el segundo Congreso Nacional de Administración de Justicia, el cual se centrará en el tema RAC. Y, además, se desarrollaron las primeras experiencias piloto para analizar la viabilidad en el contexto costarricense, y por tanto evaluar el desarrollo de una verdadera política de promoción de los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos.

Dentro de este mismo Programa se ponen en práctica experiencias demostrativas:

- a) Diseño y puesta en ejecución del Centro de Conciliación y Arbitraje (CCA) de la Cámara de Comercio de Costa Rica.
- b) Inclusión del tema de Solución Pacífica de Conflictos en el plan de estudios del Ministerio de Educación Pública.
- c) Establecimiento de un Centro de Mediación Familiar del Patronato Nacional de la Infancia (PANI).
- d) Programa de Mediación implantado en el Juzgado de Familia de San José.
- e) Creación de la Unidad sobre RAC en la Escuela Judicial de la Corte Suprema de Justicia.

Con el objetivo de consolidar el tema RAC el Poder Ejecutivo establece la Comisión Nacional para la Promoción y Difusión de Mecanismos Pacíficos para la Solución de Conflictos en el cual se dispuso declarar de interés nacional la promoción y difusión de mecanismos pacíficos para la solución de conflictos incluidos la negociación, la mediación, la conciliación, la concertación y el arbitraje, como formas alternas y participativas de resolver constructivamente los diferendos. Esta misma comisión redactó el Proyecto de Ley sobre RAC, antecedente importante de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, N° 7727 del 09 de diciembre de 1997.

El Ministerio de Justicia a partir de la publicación de la Ley RAC, N° 7727, crea un marco jurídico institucional para el desarrollo de los métodos en el país y su reglamento, asume la potestad de autorizar, controlar y fiscalizar el funcionamiento de las entidades y de los centros RAC. En 1998, se crea el Programa Casas de Justicia de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos<sup>1</sup>, con el objeto de fortalecer el acceso a la justicia de aquellos sectores de la población con menores recursos económicos, a través de la creación y

---

<sup>1</sup> "La Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos tiene como misión constituir un espacio gubernamental técnico especializado para el mejoramiento del acceso a la justicia y la promoción de la paz social y de no violencia, basada en el uso correcto de los métodos alternos de resolución de conflictos". [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

puesta en marcha de centros de resolución de conflictos que ofrezcan servicios gratuitos de mediación comunal a los habitantes del país<sup>1</sup>.

#### **A. Antecedentes del Programa Casas de Justicia.**

El Programa Casas de Justicia es una iniciativa del Ministerio de Justicia, que se estableció como una de las prioridades en el período de gobierno costarricense del año 1998 al 2002.

El programa Casas de Justicia surge con una visión ambiciosa dirigida a contribuir en la lucha contra la violencia y el delito. Y con una base para establecerse como una política estatal de justicia, bajo los principios de integralidad y sostenibilidad, es decir se nació con vocación de largo plazo.

El Programa prevé que los actores sociales del país interesados en el mejoramiento del acceso a la administración de justicia de las personas y de la calidad de vida del país, participen y coadyuven con la administración de justicia no formal y la paz social, brindando a los habitantes espacios institucionales para resolver sus conflictos en forma pacífica, armónica, rápida, constructiva y económica<sup>2</sup>.

El Programa cuenta con varias etapas de desarrollo y ejecución, a saber son:

---

<sup>1</sup> Informe Final de Consultoría. Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos: Programa Nacional de Casas de Justicia en Costa Rica. San José, 14 de noviembre de 2005.

<sup>2</sup> Ministerio de Justicia. Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

1. Etapa I. Proyecto BID: en esta primera etapa se contó con los fondos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en virtud del cual se logró el primer diseño piloto de funcionamiento de las Casas de Justicia. En esta etapa se creó la primera Casa de Justicia, en conjunto con la Universidad Latina de Costa Rica, ubicada en San Pedro de Montes de Oca.

Esta primera Casa ha funcionado bajo un esquema de integración de servicios de mediación y de asesoría legal gratuita, bajo la modalidad universitaria de consultorio jurídico.

2. Segunda Etapa: Proyecto PNUD/CRUSA/FUCE: esta etapa abarca el año 2000 hasta el primer semestre del año 2001, se contó con recursos donados por la Fundación Costa Rica – Estados Unidos de América para la Cooperación (CR – USA), y luego por la Fundación para la Cooperación Estatal (FUCE).

En esta etapa se logró la apertura de dos Casas de Justicia, la primera de ellas la Municipalidad de Mora y la segunda Casa en Puntarenas, cuyos socios eran la Universidad Latinoamericana de Ciencia y tecnología y la Municipalidad de Puntarenas, esto durante el mes de octubre del año 2000. En ambos casos los mediadores son miembros de la comunidad, así como estudiantes de derecho de la ULACIT, Universidad Hispanoamericana, ULATINA, y Universidad de Costa Rica. Durante esta etapa el Programa fue financiado en primer lugar por la Fundación CRUSA y ejecutado por la el Programa de las Naciones Unidas para el

desarrollo (PNUD) y posteriormente por la Fundación para la Cooperación estatal (FUCE)<sup>1</sup>.

3. Tercera Etapa: Préstamo BID – Corte: En este momento el Programa Casas de Justicia se encuentra en una tercera etapa, de autosostenibilidad del Programa, se cuentan con las Casas de Justicia de Liberia (UCR), San Ramón (UCR), Santa Cruz (ULICORI), Consumo, y Sede Rodrigo Facio.

#### **B. Objetivos de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos con respecto al Programa Casas de Justicia.**

El Programa Casas de Justicia tiene como objetivo principal fortalecer el acceso a la justicia de los sectores de menores recursos económicos de Costa Rica, a través de la creación y ejecución de centros de resolución de conflictos que ofrezcan servicios de mediación comunal a los habitantes del país<sup>2</sup>. Además de ello, se vislumbran los siguientes objetivos, esenciales:

a) Apoyar a organizaciones sociales en el desarrollo de experiencias demostrativas de centros de resolución de conflictos comunitarios, que ofrecieran los servicios de mediación de conflictos vecinales en las comunidades del país. Es

---

<sup>1</sup> Ministerio de Justicia. Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

<sup>2</sup> Ministerio de Justicia. Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

decir se pretende mejorar el acceso a la justicia de la población, para que los habitantes del país contaran con una nueva opción para construir soluciones justas y duraderas a la problemas que se presentan día a día, y a la cuales hay que enfrentar<sup>1</sup>.

b) Asesorar en el diseño de campañas de difusión para promover la utilización de los métodos alternos de resolución de Conflictos en las comunidades seleccionadas, así como para la creación de centros de administración de procesos RAC<sup>2</sup>.

c) Asesorar en la elaboración de materiales de divulgación sobre el uso de los métodos RAC, para generar la actitud de utilización de estos métodos en las comunidades beneficiarias del Proyecto.

d) Apoyar el diseño y ejecución de los talleres de capacitación de capacitadores en resolución alterna de conflictos, con el propósito de generar el recurso humano capaz de producir el efecto multiplicador sobre el tema en el ámbito nacional.

e) Asesorar durante la ejecución de las experiencias piloto.

---

<sup>1</sup> Informe Final de Consultoría. Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos: Programa Nacional de Casas de Justicia en Costa Rica. San José, 14 de noviembre de 2005. Pág. 9

<sup>2</sup> *Ibíd.*

“Sus objetivos procuran en última instancia garantizar la calidad de los servicios que se ofrezcan y así generar las condiciones mínimas de sostenibilidad del Programa”<sup>1</sup>.

### **C. Funciones de las Casas de Justicia.**

Las Casas de Justicia, ofrecen a las personas servicios de información, orientación y asesoría para la resolución de los conflictos. Las Casas tienen como función principal brindar servicios de mediación, así como la de promover y difundir la utilización de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos establecidos por la Ley RAC.

Además de lo anterior, desarrolla como funciones las siguientes<sup>2</sup>:

- a) Orientar a los usuarios en la solución de sus conflictos.
- b) Acercar la justicia a la comunidad: las Casas de Justicia pretenden dar una oportunidad en espacio y servicio a las personas que tienen un conflicto.
- c) Ofrecer una justicia integral: en las Casas de Justicia, se atienden todas aquellas situaciones de conflicto que son de carácter patrimonial y disponible, y además, la atención de aquellos conflictos que están fuera de la regulación legal, es decir se atienden cualquier tipo de situación que este provocando conflicto

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: la Experiencia de las Casas de Justicia. San José. Ministerio de Justicia y Gracia: Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Pág. 107.

<sup>2</sup> PARÍS RODRIGUÉZ HERNANDO. (2000). Resolución Alternativa de Conflictos: La experiencia de Costa Rica. Revista IVSTITIA. Número 161. Mayo. Pág. 32.

entre las personas que viven en una comunidad. Como casos de excepción se tratan de evitar asuntos de suma gravedad, o impliquen una mediación especializada<sup>1</sup>.

d) Sanar y fortalecer las relaciones comunales: cuando un conflicto se produce y no se encuentra una adecuada solución, las relaciones entre quienes se produjo el conflicto se deterioran y provocan nuevos conflictos, los cuales pueden llegar a extenderse a otras personas. Es por ello, tan importante, que las Casas de Justicia colaboren para evitar los conflictos, y esta, se convierta en una instancia promotora del diálogo, la paz y la tranquilidad social<sup>2</sup>.

e) Referir aquellos situaciones de conflicto no mediables a instituciones del sector social o de justicia del área a fin de procurar su solución adecuada<sup>3</sup>;

f) Capacitar a los mediadores que colaboraran con el Programa Casas de Justicia<sup>4</sup>;

g) Difundir la utilización de los métodos alternos de solución de conflictos, en especial de la mediación, en el ámbito de la comunidad en la cual opera;

h) Llevar el registro de sus mediadores capacitados, acreditados, y activos;

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 7.

<sup>2</sup> Ministerio de Justicia. Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

<sup>3</sup> *Ibíd.* Nota 2.

<sup>4</sup> *Ibíd.* Nota 2.

- i) Ejercer el control disciplinario sobre los mediadores de acuerdo con la ley y su reglamento, y, los reglamentos internos de cada Casa<sup>1</sup>;
- j) Llevar los archivos de solicitudes de mediación y de las actas de mediación.
- k) Enviar al Ministerio de Justicia los informes exigidos por la normativa vigente; y, la difusión, promoción y prestación de servicios de mecanismos alternativos para la solución de conflictos<sup>2</sup>.

**D. Casas de Justicia:**

1. Casa de Justicia de la Universidad Latina de Costa Rica<sup>3</sup>.

Se encuentra ubicada en San Pedro de Montes de Oca en la Sede la Universidad Latina de Costa Rica. Esta Casa ha permanecido funcionando desde el mes de febrero del año 2000, en agosto del 2006 renovó su autorización, y hasta la fecha ha estado funcionando<sup>4</sup>. El socio contraparte es la Universidad Latina de Costa Rica.

CASA DE JUSTICIA DE UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA	
AUTORIZACIÓN:	24/08/2000
RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN:	18/08/2003
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	18/08/2009
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CASA DE JUSTICIA UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

<sup>1</sup> Ministerio de Justicia. Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

<sup>2</sup> Véase supra nota 1, pág. 152.

<sup>3</sup> MURILLO R. IRENE Y MONTVELISKY R. ANDREA. (2003). Diagnóstico Inicial del Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia. Pág. 7.

<sup>4</sup> Véase supra nota 2, pág. 152.

DIRECTORA DEL CENTRO:	DRA. ROSA MARÍA ABDELNOUR GRANADOS.
TELÉFONO:	253 - 77 - 29.
FAX:	253 - 97 - 02.
CORREO ELECTRÓNICO:	casadajusticia@ulatina.ac.cr
DIRECCIÓN:1	SEDE CENTRAL, UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA, SAN PEDRO DE MONTES DE OCA.
HORARIO DE ATENCIÓN:	LUNES A VIERNES, DE 8:00 A.M. A 12:00 MD. Y DE 1:00 P.M. A 5:00 PM.

**Tabla 1. Casa de Justicia U. Latina de Costa Rica<sup>1</sup>.**

## 2. Casa de Justicia de Mora. Municipalidad de Mora.

El socio contraparte es la Municipalidad de Mora, y ha estado en funcionamiento desde el mes de octubre del año 2000<sup>2</sup>.

CASA DE JUSTICIA DE LA MUNICIPALIDAD DE MORA	
AUTORIZACIÓN:	26/09/2000.
RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN:	28/07/2004.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	28/07/2007
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CASA DE JUSTICIA DE LA MUNICIPALIDAD DE MORA.
DIRECTOR DEL CENTRO:	LIC. MAURICIO MASÍS MURILLO.
TELÉFONO:	249 - 31 - 14.
FAX:	249 - 20 - 96.
DIRECCIÓN:	ANTIGUO EDIFICIO MUNICIPAL. HOY CASA DE CULTURA, COSTADO NORTE DE LA IGLESIA DEL CANTÓN DE MORA, SAN JOSÉ.
HORARIO DE ATENCIÓN:	LUNES A JUEVES DE 1:30 PM A 6:00 PM Y VIERNES DE 1:30 PM A 4:00 PM.

**Tabla 2. Casa de Justicia de la Municipalidad de Mora<sup>3</sup>.**

## 3. Casa de Justicia de Puntarenas.

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

<sup>2</sup> Informe Final de Consultoría. Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos: Programa Nacional de Casas de Justicia en Costa Rica. San José, 14 de noviembre de 2005. Pág. 9

<sup>3</sup> [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

El socio contraparte fue la ULACIT y la Municipalidad de Puntarenas, la fecha de celebración del convenio fue el 20 de septiembre del año 2000, realizó renovación el 20 de septiembre del año 2001, pero por cuestiones relacionadas con la falta de mediadores, pérdida de interés de la universidad participante, poca divulgación del programa, entre otras, se cerro esta casa<sup>1</sup>.

#### 4. Casa de Justicia de Liberia.

El socio contraparte es la Universidad de Costa Rica, la fecha del convenio se dio el 18 de agosto del 2003. En este momento se encuentra funcionando, dentro de las instalaciones de la Universidad de Costa Rica, sede en Liberia.

CASA DE JUSTICIA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, SEDE LIBERIA.	
AUTORIZACIÓN:	08/09/2004.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	08/09/2007.
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CASA DE JUSTICIA DE UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, SEDE LIBERIA, GUANACASTE.
DIRECTOR DEL CENTRO:	Lic. José Antonio Corea Ocampo
TELÉFONO:	665 - 50 - 64.
FAX:	665 - 50 - 64.
Correo Electrónico:	<a href="mailto:casajusticia@unacr.ac.cr">casajusticia@unacr.ac.cr</a>
DIRECCIÓN:	SEDE DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, LIBERIA, GUANACASTE.
HORARIO DE ATENCIÓN:	MARTES Y JUEVES DE 4:00 PM A 7:00 PM.

**Tabla. 3. Casa de Justicia de la Universidad de Costa Rica, Sede de Liberia<sup>2</sup>.**

#### 5. Casa de Justicia en materia del Consumidor.

<sup>1</sup> MURILLO R. IRENE Y MONTVELISKY R. ANDREA. (2003). Diagnóstico Inicial del Programa Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia. Pág. 7.

<sup>2</sup> [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

El nombre completo de esta Casa de Justicia es Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo del Programa Casas de Justicia. El socio contraparte es la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el convenio se suscribió en marzo del año 2005. Esta casa se encuentra funcionando en la Plataforma de Apoyo al Consumidor en San José.

CASA DE JUSTICIA EN MATERIA DE CONSUMO.	
AUTORIZACIÓN:	01/08/2005.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	02/08/2008.
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CENTRO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO DEL PROGRAMA DE CASAS DE JUSTICIA.
DIRECTORA DEL CENTRO:	LICDA. MARICRUZ GOÑI DÍAZ.
TELÉFONO:	284 - 88 - 88 / 800-CONSUMO.
FAX:	284 - 88 - 21.
CORREO ELECTRÓNICO:	consumo@consumo.go.cr.
DIRECCIÓN:	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (PACO), MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO, 200 NORTE Y 100 OESTE DEL RESTAURANTE PIZZAT HUT, PASEO COLÓN.
HORARIO DE ATENCIÓN:	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 4:00 PM.

Tabla 4. Casa de Justicia de Consumo<sup>1</sup>.

#### 6. Casa de Justicia de San Ramón.

El socio contraparte es la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, la fecha de celebración del convenio es el 18 de agosto del 2003, actualmente se encuentra en funcionamiento, en las instalaciones de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Costa Rica, Sede en San Ramón.

<sup>1</sup> . [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

CASA DE JUSTICIA DE SAN RAMÓN.	
AUTORIZACIÓN:	12/09/2005.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	12/09/2008.
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CASA DE JUSTICIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, SEDE DE OCCIDENTE: CASA DE JUSTICIA DE SAN RAMÓN.
DIRECTORA DEL CENTRO:	LICDA. ISABEL RODRIGUÉZ HERRERA.
TELÉFONO:	437 - 99 - 78.
FAX:	437 - 98 - 44.
CORREO ELECTRÓNICO:	Justicia_sanramon@yahoo.es
DIRECCIÓN:	SEDE DE OCCIDENTE, UNIVERSIDAD DE COSTA RICA, EDIFICIO DE ACCIÓN SOCIAL.
HORARIO DE ATENCIÓN:	LUNES Y JUEVES DE 1:00 PM A 4:30 PM Y MARTES DE 1:00 A 5:00 PM.

**Tabla 5. Casa de Justicia de San Ramón<sup>1</sup>.**

### 7. Casa de Justicia de Santa Cruz.

El socio contraparte es la Universidad Libre de Costa Rica, la fecha de celebración del convenio es el 23 de septiembre del 2004.

CASA DE JUSTICIA DE SANTA CRUZ.	
AUTORIZACIÓN:	16/12/2005.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	16/12/2008.
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	MEDIACIÓN.
NOMBRE COMPLETO:	CASA DE JUSTICIA DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DE COSTA RICA, SEDE REGIONAL DE SANTA CRUZ. CASA DE JUSTICIA DE SANTA CRUZ.
DIRECTOR DEL CENTRO:	Licda. Evelyn Zuñiga Ramírez.
TELÉFONO:	680 - 47 - 47.
FAX:	680 - 47 - 50.
DIRECCIÓN:	SEDE DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DE COSTA RICA, SANTA CRUZ CENTRO, GUANACASTE, DEL SUPERMERCADO CAMÁN 75 METROS AL ESTE.
HORARIO DE ATENCIÓN:	LUNES Y MIERCOLES DE 1:00 PM A 5:00 PM Y VIERNES DE 1:00 PM A 4:00 PM.

**Tabla 6. Casa de Justicia de Santa Cruz<sup>2</sup>.**

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

<sup>2</sup> Ibid.

8. Casa de Justicia, Sede Rodrigo Facio.

Esta Casa de Justicia se encuentra ubicada en la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, en la Sede Rodrigo Facio. Esta Casa se autorizó el 14 de diciembre del 2006, y se inauguró el 25 de enero del 2007.

CASA DE JUSTICIA SEDE RODRIGO FACIO.	
AUTORIZACIÓN:	14/12/06.
VENCIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:	14/12/2009.
MÉTODOS RAC AUTORIZADOS:	Mediación.
NOMBRE COMPLETO:	Casa de Justicia Sede Rodrigo Facio.
DIRECTOR DEL CENTRO:	Licda. Patricia Calderón Rodríguez.
TELÉFONO:	207 - 57 24.
FAX:	202 - 61 - 20.
Correo Electrónico:	<a href="mailto:casadepjusticia@derecho.ucr.ac.cr">casadepjusticia@derecho.ucr.ac.cr</a>
DIRECCIÓN:	Primer Piso, Facultad de Derecho, Universidad de Costa Rica, contiguo a Consultorios Jurídicos, en San Pedro de Montes de Oca.
HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes, miércoles y viernes de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Tabla 7. Casa de Justicia Sede Rodrigo Facio<sup>1</sup>.

“El Programa Casas de Justicia dirigido por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Gracia nace como respuesta a la preocupación ante el aumento de la violencia, la falta de opciones para que las personas resuelvan pacíficamente sus conflictos, además por la congestión que viven los Tribunales de Justicia. Al día de hoy, el Programa cuenta con siete Casas de Justicia, centros donde puede asistir la población para recibir servicios gratuitos asesoría, referencia y principalmente de mediación; él cual es un mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual las mismas partes

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/dnra](http://www.mj.go.cr/dnra)

guiados por un mediador, solucionan sus diferencias de forma satisfactorio y duradera, para ello, se redacta un acuerdo conciliatorio que tiene el mismo valor de una sentencia por lo que las partes se comprometen y están obligados a cumplirlo.<sup>1</sup>”

## **Sección II. Proceso de Mediación de las Casas de Justicia.**

### **A. Proceso de Mediación.**

En las Casas de Justicia el proceso de Mediación se realiza en dos pasos, ya prediseñados:

1. Premediación: Las personas que tienen un conflicto acuden a la Casa de Justicia directamente o a Consultorios Jurídicos (cuando la Casa y este trabajen en conjunto) para explicar su situación y averiguar si su problema se puede resolver a través de una mediación comunal.

Durante este paso, la persona encargada de hacer la entrevista – filtro se escucha atentamente lo que las personas tienen que decir acerca del conflicto que les rodea. Es a través de esta escucha atenta que los funcionarios de la Casa o de Consultorios determinan si el caso que se les presenta puede ser mediado o no.

---

<sup>1</sup> Boletín Informativo N° 01 – 2006 – DNRAC. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Justicia. Ministerio de Justicia y Gracia. . [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

Es muy importante realizar una evaluación detallada de la situación que se expone por las personas que solicitan la ayuda en la Casa o en Consultorios, porque de esta se va a garantizar la calidad de la mediación<sup>1</sup>.

Para ello hay que tener presente ciertos puntos a aplicar cada vez que se nos expone un caso, los cuales son:

- a. Criterios de mediabilidad: no todo conflicto es susceptible de ser resuelto a través de una mediación. Dentro de este criterio se encuentra<sup>2</sup>:
  - i. La Voluntad expresa de las partes para someter su situación al proceso de mediación.
  - ii. Posibilidad Legal, según lo dispuesto en Ley RAC, su reglamento, y demás disposiciones legales.
  - iii. Capacidad física y mental.
  - iv. Conflictos interpersonales.
  - v. Asuntos no especializados.
  - vi. Balance de poder equitativo/ aceptable.
  - vii. La no existencia de violencia física, mental, o cualquier tipo de agresión.

b. Criterios Legales: estos criterios son los regulados por ley, y son los siguientes:

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 32.

<sup>2</sup> Manual de Procedimiento. PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia.

i. Patrimonialidad: el artículo 2 de la ley RAC, expresa: “toda persona tiene el derecho de recurrir al diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otras técnicas similares, para solucionar sus diferencias patrimoniales de naturaleza disponible”.

La patrimonialidad es un requisito esencial que debe cumplir el conflicto a efecto de que se procure su solución a través de la mediación. Calificar el conflicto como patrimonial quiere decir que el objeto del mismo debe ser susceptible de valoración patrimonial. Es decir debe existir la posibilidad de valorarse económicamente de la misma forma que debe valorarse un objeto prestación de una obligación jurídica<sup>1</sup>.

La patrimonialidad es la que produce el efecto “obligatoriedad” al eventual acuerdo de conciliación, fruto de un proceso de mediación<sup>2</sup>.

ii. Disponibilidad: la disponibilidad esta regulada en el artículo 2 de la Ley RAC, ya mencionado. Este hace referencia a que no puedo negociar la indisponible y por tanto un eventual acuerdo conciliatorio versado sobre un objeto indisponible es un acuerdo nulo, sin ningún valor jurídico.

La disponibilidad debe verse desde su sentido absoluto: cuando es indisponible para cualquier persona en cualquier circunstancia. Por ejemplo, no se

---

<sup>1</sup> Manual de Procedimiento. PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

podría tener como objeto de conflicto sujeto a mediación, la disputa entre dos personas por la propiedad del Parque Central; son bienes excluidos del comercio de los hombres<sup>1</sup>, tampoco son órganos del cuerpo no regenerables o vitales, o bien sustancias psicotrópicas prohibidas<sup>2</sup>.

La disponibilidad en su sentido relativo debe verse con relación a las partes del conflicto.

iii. Voluntad: en términos jurídicos esta se refiere a la capacidad de actuar<sup>3</sup>: Quien tenga capacidad para contratar, tiene capacidad para comparecer en un proceso de mediación, en los términos indicados por ley. Este supuesto no excluye las prácticas de la mediación escolar, la mediación familiar aún cuando se trata con

---

<sup>1</sup> El artículo 261 señala: "Son cosas públicas las, que por ley, están destinadas de un modo permanente a cualquier servicio de utilidad general, y aquellas de que todos pueden aprovecharse por estar entregadas al uso público.

Todas las demás cosas son privadas y objeto de propiedad particular, aunque pertenezcan al Estado o a los Municipios, quienes para el caso, como personas civiles, no se diferencian de cualquier otra persona.", El artículo 262 dispone: "Las cosas públicas están fuera del comercio; y no podrán entrar en él, mientras legalmente no se disponga así, separándolas del uso público a que estaban destinadas. Código Civil, Ley 7020 del 06 de enero de 1986.

<sup>2</sup> Manual de Procedimiento. PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. El artículo 45 del Código Civil señala: "Los actos de disposición del propio cuerpo están prohibidos cuando ocasionen una disminución permanente de la integridad física excepto los autorizados por la ley. Es válido disponer del propio cuerpo o parte de él para después de la muerte". Código Civil, Ley 7020 del 06 de enero de 1986.

<sup>3</sup> El artículo 36 del Código Civil señala: "La capacidad jurídica es inherente a las personas durante su existencia, de un modo absoluto y general. Respecto de las personas físicas, se modifica o se limita según la ley, su estado civil, su capacidad volitiva o cognoscitiva o su incapacidad legal; en las personas jurídicas, por la ley que las regula". Y el artículo 41 del mismo cuerpo legal señala: "Los actos o contratos que se realicen sin capacidad volitiva y cognoscitiva será relativamente nulos, salvo que la incapacidad esté declarada judicialmente, en cuyo caso serán absolutamente nulos". Código Civil, Ley 7020 del 06 de enero de 1986.

menores, y algunos otros tipos de mediación tendientes a mejorar el clima de paz en la sociedad. Simplemente que, al hablar de los procesos de mediación como forma de acceso a la justicia, y por tanto con carácter vinculante para las partes, se requiere de la capacidad de las partes como requisito esencial<sup>1</sup>.

Además de la capacidad de actuar mencionada, se requiere de la legitimación en relación con el objeto del conflicto, a fin de que el posible acuerdo sea válido. La legitimación, en este sentido se equipara a la inexistencia de prohibiciones relativas para el sujeto para poder llegar a acordar alguna solución al objeto de disputa<sup>2</sup>.

c. Criterios técnicos: estos se responden a principios éticos y técnicos que deben guardarse al momento de definir la mediabilidad<sup>3</sup>.

i. Equilibrio Relativo: este criterio busca una similitud de fuerzas entre las partes intervinientes. No es correcto iniciar o continuar con un proceso de mediación cuando ocurren las siguientes circunstancias:

a. Una o ambas partes no comprenden en su totalidad el proceso y las implicaciones del proceso de mediación.

b. alguna de las partes no está dispuesta a cumplir las pautas de la mediación.

---

<sup>1</sup> Manual de Procedimiento. PROGRAMA CASAS DE JUSTICIA. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*

c. Alguna de las partes tiene dificultad o carece de la habilidad de prever y comprender los alcances del acuerdo de mediación.

d. Alguna de las partes tiene temor, o se siente amenazada por la otra parte.

ii. Ausencia de Violencia Física, psicológica, patrimonial, sexual: existe el Principio de la No Violencia, el cual nos dice que no debe por ningún motivo mediar en situaciones en las que este presente la Violencia, ya que su presencia genera en alguna de las partes vicios en la voluntad.

iii. Partes de la mediación con capacidad para mediar: se requiere que las personas que participen en el proceso de mediación posean la capacidad de comunicarse y comprender lo que sucede, y sobre todo que puedan tomar decisiones para llevarlas a cabo.

d. Proceso de valoración, orientación y referencia: este proceso corresponde a la etapa de premediación. Adicionando el proceso de Referencia el cual corresponde a la coordinación y enlace que tenga la Casa de Justicia con otras instituciones públicas o privadas para brindar un servicio integral a las personas.

Por ejemplo, el enlace de la Casa de Justicia con Consultorios Jurídicos, con el Patronato Nacional de la Infancia, con las Municipalidades, con grupos de Atención Especializada: INAMU, IAFA, INA, entre otros.

Una vez valorado el conflicto y determinada la viabilidad de ajustarse a la mediación, se procede a realizar el subproceso de mediación, el cual se desarrolla de la siguiente manera<sup>1</sup>:

- a. Sesión de Filtro: los mediadores de las Casas de Justicia escuchan atentamente a cada una de las personas en conflicto, a fin de conocer sus verdaderos intereses y determinar la naturaleza del conflicto.

Esta sesión permite a las personas ventilar su problema y sentirse escuchada. El mediador tomara nota de los principales elementos del conflicto y convocará a la otra parte a una sesión similar en el menor plazo posible<sup>2</sup>.

Realizadas ambas sesiones de filtro, el encargado rinde un informe verbal al Director o Directora de la Casa a fin de que éste asigne al mediador o co - mediadores encargados del caso<sup>3</sup>.

Algunas de las recomendaciones que se hacen para esta etapa son:

- a) Cuando vaya a entrevistar a las personas que participarían en la mediación, recuerde hacer preguntas que permitan conocer de la existencia de otras personas que también tienen parte en el conflicto y que sin la presencia de

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 128.

<sup>2</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 128.

<sup>3</sup> *Ibíd*, Pág. 128 - 129.

ellas no se podría resolver<sup>1</sup>.

b) Durante la entrevista, recuerde que la información no es lo único importante en la mediación. Las personas necesitan ser escuchadas y, mas que eso, atendidas con mucha consideración. Este aspecto resulta esencial para crear un ambiente de confianza y mejorar la disposición de las personas para comunicarse abiertamente y negociar<sup>2</sup>.

c) Al evaluar la posibilidad de mediación, recuerde revisar todas las situaciones que permitan mediar.

d) Al explicar las características de la mediación, recuerde dejar claro la diferencia entre ésta y el juicio, y a la vez dejar claro la diferencia de su papel como mediador o mediadora y el papel de un juez, un abogado o abogada, o, un psicólogo o psicóloga. Se debe hacer referencia al valor legal del acuerdo, a los aspectos relacionados con la confidencialidad, a la posible duración de las sesiones y de todo el proceso de mediación, a la posible utilización de reuniones individuales y a las diferentes etapas de la mediación<sup>3</sup>.

e) La formación del equipo de mediación debe ser con base en equipos integrales de trabajo, con conocimientos útiles con relación al conflicto que van a

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 34.

<sup>2</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 34.

<sup>3</sup> *Ibíd.*

atender.

2. **Mediación:** Una vez valorada la situación, y determinado que se puede llevar a una mediación comunal, el servicio de la Casa consiste en convocar a quienes tienen el conflicto a una mediación. Durante esta etapa puede o no llegarse a un acuerdo que resuelva el problema<sup>1</sup>.

Las Casas de Justicia tienen previsto un esquema para el proceso de Mediación, cual es el siguiente:

- i. Invitación a las partes: una vez asignados los mediadores, se invita a las partes a comparecer a una sesión conjunta. Esta invitación puede ser entregada por la parte solicitante del servicio, mensajero, por medio de la fuerza pública, a través de una llamada telefónica, fax, correo electrónico, etc.
  
- ii. Sesión Conjunta: En la hora y fecha indicadas en la invitación, se procede a realizar la sesión inicial conjunta. El equipo dispuesto para la mediación procede a planificar la mediación<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 11.

<sup>2</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 129.

El mediador aclara que no es un juez ni va a resolver el asunto, sino que su función esencial es la de apoyar a las partes en el proceso de establecer una comunicación efectiva que les permita buscar por sí mismas una solución adecuada a su conflicto<sup>1</sup>.

Se deben explicar cuales son los principios que regirán la dinámica de comunicación entre las partes, aclarando la importancia de no interrumpir, el respeto mutuo y la atención que debe de prestarse al proceso.

Esta etapa del proceso de mediación se divide a la vez en:

a. *Fase introductoria*: es donde se establecen las reglas del proceso, y se explica el procedimiento a seguir.

b. *Presentación de Posiciones*: en este espacio cada una de las partes tiene la oportunidad de expresar sus puntos de vista y sus aspiraciones de solución. En este momento el mediador cede la palabra primero a una de las partes y así en forma subsiguiente<sup>2</sup>.

Existen algunos y diversos criterios sobre cuál de las partes es la que debe iniciar, al respecto se propone “el que parezca más ansioso por contar; el que parezca más perturbado o disgustado; el más pasivo; el que presento la demanda;

---

<sup>1</sup> NARANJO K. Y PARÍS H. (2001). Hacia una justicia participativa. La mediación comunitaria en Costa Rica. San José. Ministerio de Justicia. Pág. 18.

<sup>2</sup> NARANJO K. Y PARÍS H. (2001). Hacia una justicia participativa. La mediación comunitaria en Costa Rica. San José. Ministerio de Justicia. Pág. 20.

el que pidió la mediación; el que está a la derecha del mediador; el que ofrezca hablar primero; el que acuerden las partes que hablará primero”<sup>1</sup>

c. *Definición de la Agenda:* una vez escuchadas por el mediador y escuchadas por la otra parte, el mediador ayuda a que las personas descubran los verdaderos temas involucrados en la disputa y los resuelvan por sí mismas.

d. *Generación y Evaluación de Opciones:* las partes plantean las opciones con que cuentan, las propuestas concretas que esperan acepte la otra parte. Se elaboran otras opciones y se dialoga sobre posibilidades de aceptación. Es en esta etapa donde se requiere de mucha creatividad, el mediador o mediadores deben ayudar a las partes a ver más allá del horizonte trazado, enfocándose en un sin fin de posibilidades<sup>2</sup>.

Las opciones deberán desarrollarse con base en los intereses y no en las posiciones. El rol del mediador es de motivación hacia las partes para buscar opciones creativas, y éstas para que sean legítimas deberán provenir de las partes y no del mediador<sup>3</sup>.

e. *Etapa del Acuerdo:* Si quienes comparten un conflicto han logrado generar soluciones aceptables, queda la tarea de constatar que estas soluciones

---

<sup>1</sup> NARANJO K. Y PARÍS H. (2001). Hacia una justicia participativa. La mediación comunitaria en Costa Rica. San José. Ministerio de Justicia. Pág. 20. CITA A: ALVAREZ G. Y HIGHTON ELENA (1993). Mediación para resolver conflictos. AD HOC, Buenos Aires, pág. 296.

<sup>2</sup> ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA (2002). Negociación, Mediación y Conciliación. 1ed. San José. IJSA. Pág. 109.

<sup>3</sup> *Ibíd.*

sean realistas. Una vez confirmados los acuerdos el mediador o mediadores redactan un acuerdo con base en los requisitos establecidos en la ley RAC, 7727 y su reglamento. Se le hacen los ajustes necesarios hasta que todas las partes del conflicto estén de acuerdo en la redacción y dar por finalizada la mediación. (Sin excluir el posterior seguimiento)<sup>1</sup>.

Una vez terminado el acuerdo, el cual debe ser viable de cumplir y jurídicamente posible, el mediador lo pasa al Director de Servicios de la Casa, para que este le de un visto bueno.<sup>2</sup> Está última situación no ocurre necesariamente.

En el supuesto que no se llegara a un acuerdo, solo queda dar por finalizada la mediación y agradecer a las personas su intento de resolver el conflicto por la vía del diálogo<sup>3</sup>.

f. *Seguimiento*: Si la mediación termina con acuerdo, ya sea de manera parcial o total, se procederá, dentro de los seis meses siguientes a la verificación de cumplimiento del acuerdo. Esta verificación se puede establecer mediante: encuesta de evaluación, la cual se aplica una vez terminado el proceso, esta tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción procedimental, sustantiva y

---

<sup>1</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 40.

<sup>2</sup> NARANJO K. Y PARÍS H. (2001). Hacia una justicia participativa. La mediación comunitaria en Costa Rica. San José. Ministerio de Justicia. Pág. 22.

<sup>3</sup> GARRO EDUARDO (2002). Guía de mediación de Casas de Justicia. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 40.

psicológica de las partes que han atravesado por la mediación; a través de llamada telefónica, la cual se realiza cada mes durante los seis meses posteriores a la suscripción del acuerdo a fin de verificar su cumplimiento y en caso contrario levantar la información pertinente sobre las causas del incumplimiento<sup>1</sup>.

### **Sección III. Estadísticas de las Casas de Justicia.**

Las estadísticas recopiladas a través de los años de existencia del Programa nos demuestran gran cantidad de variables a tomar en cuenta, unas para fortalecer el Programa en sí y otras para establecer mejores reglas de funcionamiento para las mismas. En este apartado se tomarán en cuenta algunos de los parámetros establecidos en las estadísticas de las Casas, a partir del año 2000. Tomando en consideración que a partir del último cuatrimestre del 2006 se hizo un cambio en relación a los parámetros de mediación, y por lo tanto algunos de los datos solicitados por las primeras herramientas de medición no son solicitados por los nuevos parámetros, y no todas las Casas de Justicia utilizaron las nuevas herramientas.

#### **A. Usuarios y Materia de Asuntos de las Casas de Justicia.**

##### **1. Usuarios del Servicio:**

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL (2001) Acceso a la Justicia y resolución de Conflictos en Costa Rica: La Experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia y Gracia. Pág. 131.

A. Tercer Cuatrimestre del 2000:

SEXO	CJ. MORA	CJ SAN PEDRO	CJ PUNTARENAS	TOTAL
FEMENINO	19	0	0	19
MASCULINO	24	0	0	24
PERSONA JURÍDICA	0	0	0	0
TOTAL	43	0	0	43

Fuente: DNRAC

B. Año 2001:

Primer Cuatrimestre del 2001.

SEXO	CJ. MORA	CJ SAN PEDRO	CJ PUNTARENAS	TOTAL
FEMENINO	12	20	31	63
MASCULINO	16	36	24	76
PERSONA JURÍDICA	4	0	0	4
TOTAL	32	56	55	143

Fuente: DNRAC

Segundo Cuatrimestre del 2001.

SEXO	CJ. MORA	CJ SAN PEDRO	CJ PUNTARENAS	TOTAL
FEMENINO	5	54	20	79
MASCULINO	5	17	22	44
PERSONA JURÍDICA	0	0	0	0
TOTAL	10	71	42	123

Fuente: DNRAC

Tercer Cuatrimestre del 2001.

SEXO	CJ. MORA	CJ SAN PEDRO	CJ PUNTARENAS	TOTAL
FEMENINO	0	63	16	79
MASCULINO	0	24	21	45
PERSONA JURÍDICA	0	0	0	0
TOTAL	0	87	37	124

Fuente: DNRAC

C. Año 2002:

Primer Cuatrimestre del 2002.

No se reportan datos.

Segundo Cuatrimestre del 2002.

SEXO	CJ. MORRA	CJ SAN PEDRO	CJ PUNTARENAS	TOTAL
FEMENINO	9	12	0	21
MASCULINO	10	8	0	18
PERSONA SUPLENIDA	0	0	0	0
TOTAL	19	20	0	40

Fuente: DNRAC

Tercer Cuatrimestre del 2002.

No se reportaron datos.

D. Año 2003.

Primer Cuatrimestre del 2003

SEXO	CJ. MORRA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
FEMENINO	20	20	40
MASCULINO	10	11	21
PERSONA SUPLENIDA	0	0	0
TOTAL	30	31	61

Fuente: DNRAC

Segundo Cuatrimestre del 2003.

SEXO	CJ. MORRA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
------	-----------	--------------	-------

FEMENINO	34	2	36
MASCULINO	10	10	20
PERSONA JURIDICA	0	0	0
TOTAL	44	12	56

Fuente: DNRAC

Tercer Cuatrimestre del 2003.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
FEMENINO	15	9	24
MASCULINO	17	4	21
PERSONA JURIDICA	0	0	0
TOTAL	32	13	45

Fuente: DNRAC

E. Año 2004.

Primer Cuatrimestre del 2004.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
FEMENINO	9	8	17
MASCULINO	10	10	20
PERSONA JURIDICA	1	0	1
TOTAL	20	18	38

Fuente: DNRAC

Segundo Cuatrimestre del 2004.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
FEMENINO	11	10	21
MASCULINO	21	16	37
PERSONA JURIDICA	1	0	1
TOTAL	33	26	59

Fuente: DNRAC

Tercer Cuatrimestre del 2004.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	TOTAL
FEMENINO	15	0	15
MASCULINO	13	0	13
PERSONA JURÍDICA	0	0	0
TOTAL	28	0	28

Fuente: DNRAC

## F. Año 2005

### Primer Cuatrimestre del 2005.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	CJ LIBERIA	TOTAL
FEMENINO	16	12	0*	28
MASCULINO	4	12	0*	16
PERSONA JURÍDICA	0	0	0*	0
TOTAL	20	24	0*	44

\* Liberia no reportó datos a este cuatrimestre.

Fuente: DNRAC

### Segundo Cuatrimestre del 2005.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	CJ LIBERIA	TOTAL
FEMENINO	1	4	0	5
MASCULINO	8	0	0	8
PERSONA JURÍDICA	0	0	0	0
TOTAL	9	4	0	13

Fuente: DNRAC

### Tercer Cuatrimestre del 2005.

SEXO	CJ MORA	CJ SAN PEDRO	CJ LIBERIA	CJ SAN RAMÓN	CJ CONSUMO	TOTAL
FEMENINO	4	0	0	4	3615	3623
MASCULINO	8	0	0	9	3693	3700
PERSONA JURÍDICA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	12	0	0	13	4008	4023

Fuente: DNRAC

G. Año 2006.

• Primer Cuatrimestre del 2006.

SEXO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ CONSUMO.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL.
FEMENINO.	0	0	0	4	4673	43	4720
MASCULINO.	0	2	0	2	4468	23	4495
PERSONA JURÍDICA.	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9141</b>	<b>66</b>	<b>9215</b>

Fuente: DNRAC

• Segundo Cuatrimestre del 2006.

SEXO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ CONSUMO.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL.
FEMENINO.	0	3	80	3	5128	54	5268
MASCULINO.	0	2	50	5	4751	23	4831
PERSONA JURÍDICA.	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>130</b>	<b>8</b>	<b>9879</b>	<b>77</b>	<b>10100</b>

Fuente: DNRAC

• Tercer Cuatrimestre del 2006.

SEXO.	CJ MORA.	CJ U LATINA	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ CONSUMO.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL.
FEMENINO.	9	22	200	2	4125	63	4421
MASCULINO.	11	12	100	3	4039	25	4190
PERSONA JURÍDICA.	11	1	0	1	0	0	13
<b>TOTAL:</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>300</b>	<b>6</b>	<b>8164</b>	<b>88</b>	<b>8624</b>

Fuente: DNRAC

\* La Casa de Justicia de la Sede Rodrigo Facio no reporta datos. Su autorización es reciente.

Datos totales a través del tercer ciclo del 2000 al tercer cuatrimestre del 2006, con los datos arrojados por todas las Casas de Justicia.

ANO:	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL:
*****	43	390	40	186	214	7493	27939	36305

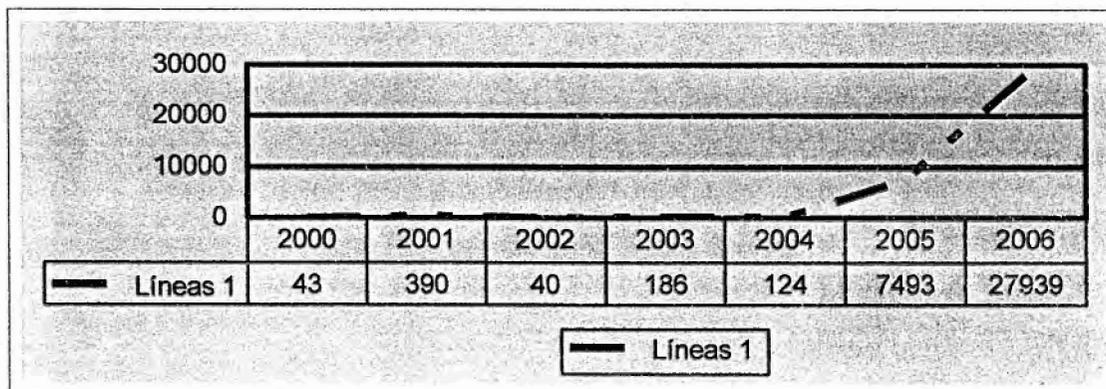


Gráfico 1.

Este primer punto de análisis se refiere a los datos relativos a los usuarios del servicio: hombres, mujeres o personas jurídicas, en algunas tablas de mediación se hace mención a "no disponible", sin embargo ninguna Casa señala dato a este punto.

A través de los años de existencia del Programa han sido significativos los cambios presentados:

El tercer cuatrimestre del 2000 donde se reportan los primeros datos de referencia a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, nos indican que han sido 43 personas las que han hecho uso de los servicios que prestan las Casas de Justicia, para este año se encuentran en funcionamiento las Casas de

Mora, San Pedro y la Casa de Puntarenas. Reportando datos únicamente la Casa de Justicia de Mora.

Para el año 2001, en sus tres cuatrimestres se reportan un total de 390 usuarios del servicio, al igual que el último cuatrimestre anterior, se encuentran en funcionamiento las Casas de Justicia de Mora, San Pedro y Puntarenas. La cantidad de usuarios aumento considerablemente, veamos el siguiente gráfico:

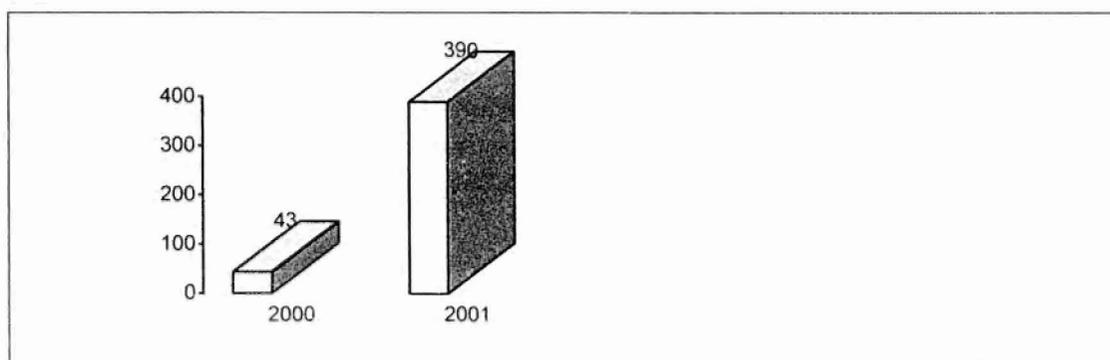


Gráfico 2.

Es importante destacar que en este período la Casa de Justicia de San Pedro es la Casa que reporta la mayor cantidad de usuarios al servicio, para el año contabiliza una cantidad total de 214 personas; la Casa de Justicia de Puntarenas reporta un total de 134 personas; y, la Casa de Justicia de Mora reporta un total de 42 personas al año (2001).

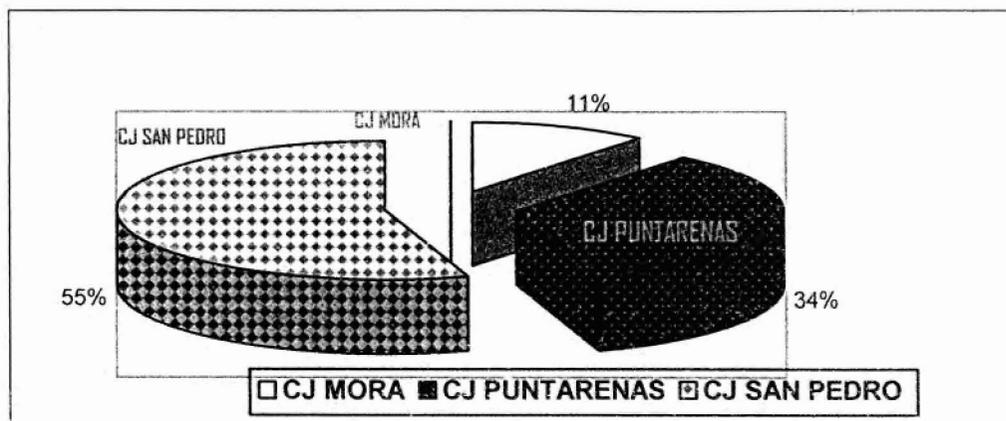


Gráfico 3.

En el año 2002, no se reportan datos en el primer cuatrimestre ni en el tercer cuatrimestre del año. Se presentan los datos del segundo y los datos que demuestran es que el Programa sufre una caída en la cantidad de usuarios atendidos, la cantidad total del año fue de 40 personas. En este caso la Casa de Justicia de Puntarenas ya no reporta datos. La Casa de Justicia de Mora reporta un total de 22 usuarios y la Casa de Justicia de San Pedro reporta un total de 18 usuarios.

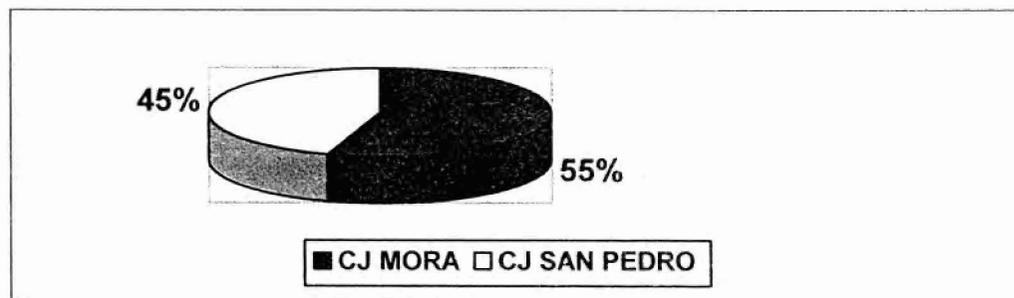


Gráfico 4.

Es función del Director o coordinador de la Casa de Justicia reportar los datos estadísticos de la Casa respectiva, porque esto permite analizarlos y determinar factores que pueden contribuir a la Casa y al Programa en general.

Los usuarios reportados para este año, y a pesar que se conoce de un cuatrimestre son realmente pocos, que en una Municipalidad, como la del Cantón de Mora, cuente con que brindo servicio a 22 usuarios. Al igual que la cantidad de usuarios de la Casa de San Pedro, donde su filtro es Consultorios Jurídicos, la cantidad es realmente escasa. Esto demuestra desconocimiento de la población acerca del Programa, los servicios y beneficios que este brinda, y la utilidad social que genera.

En el año 2003 se tiene una pequeña alza en la cantidad de usuarios reportados, no significativa, ni tampoco halagadora para el Programa, se reportan un total de 186 personas atendidas, a través del año, con dos casas funcionando.

En el año 2004, se presenta de nuevo un alza en la cantidad de usuarios, pasa de 186 del año 2003 a 214 en el año 2004. Al igual que en el año anterior se encuentran en funcionamiento dos casas, la Casa de Mora y la Casa de San Pedro.

Para el análisis del 2005, se tienen que tomar en cuenta varios aspectos, uno de ellos es que para el primer cuatrimestre del 2005 se encuentra funcionando la Casa de Justicia de Liberia, no reportando datos a lo largo del año. Para el tercer cuatrimestre del año, reportan datos las Casas de San Ramón y Consumo que inician sus labores en el Programa. Se contabilizan un total de 7433 usuarios,

de los cuales corresponden 7408 a la Casa de Justicia de Consumo, 13 de la Casa de San Ramón, y 12 de la Casa de Mora. En el segundo y tercer cuatrimestre no reporta datos la Casa de Justicia de San Pedro.

La Casa de Consumo es una institución con muchos años de funcionamiento, es por ello que la cantidad de usuarios reportados es notoriamente mayor a la cantidad de usuarios de las Casas.

“Importante mencionar que la Casa de Justicia de Consumo –PACO- administra procesos de mediación única y exclusivamente referentes a consumo; sus números son elevados respecto al resto de las Casas en virtud de la Ley 7472 de Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor crea la instancia dentro del M.E.I.C. y establece la conciliación como etapa previa al procedimiento administrativo, ese cuerpo normativo data de 1994 lo que ha posicionado a PACO como una de las instancias más usadas por los consumidores y usuarios”<sup>1</sup>.

Para el año 2006 las cifras tienen un gran crecimiento se reportan en total 27939 usuarios de los servicios de las Casas. En los cuales las Casas de Justicia de Liberia y Consumo reportan una cifra elevada de usuarios del servicio.

Es importante hacer notar los datos totales a través del año tercer cuatrimestre del 2000 al tercer cuatrimestre del 2006, con los datos arrojados por

---

<sup>1</sup> Boletín 01 - 2007. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac)

las Casas de Justicia sin incluir la Casa de Justicia de Consumo, son los siguientes:

ANO:	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL:
*****	43	390	40	186	124	85	775	1643.

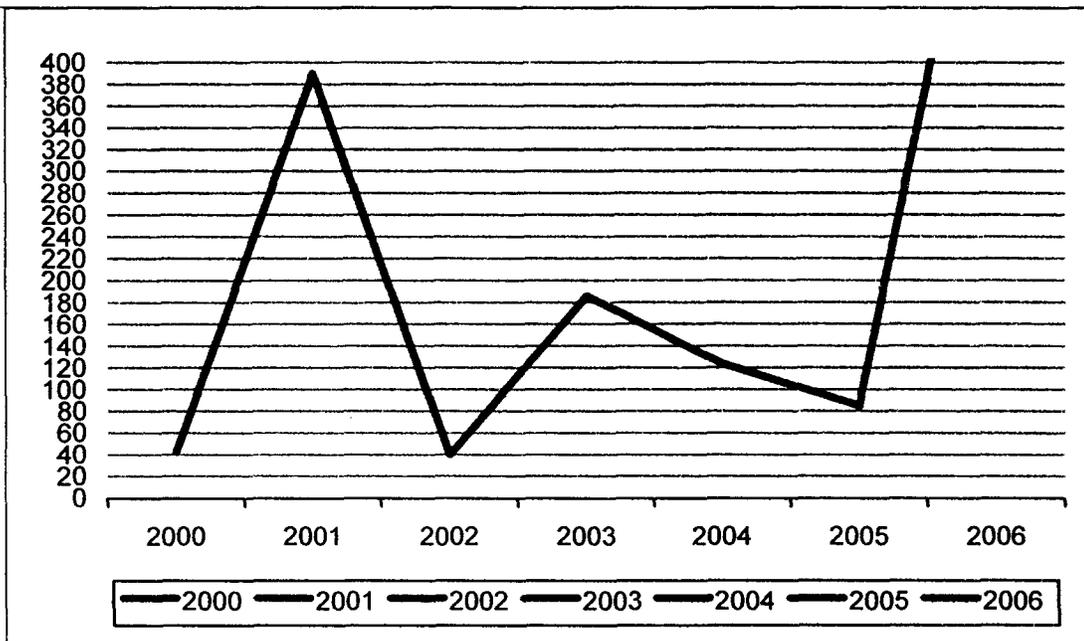


Gráfico 5.

2. Relación existente entre los usuarios del servicio: de la Parte A a la Parte B:

A. Año 2000.

Tercer Cuatrimestre del año 2000:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	11	0	0	11
NINGUNO	4	0	0	4
EXPAREJA	0	0	0	0
PARIENTE	2	0	0	2
EXPATRONO, EXEMPLEADO	0	0	0	0
	0	0	0	0

AMISTAD	2	0	0	2
COMERCIAL	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	22	0	0	22

Fuente: DNRAC.

B. Año 2001:

Primer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	8	10	26	44
NINGUNO	0	0	7	7
EXPAREJA	0	6	3	9
PARIENTE	1	4	0	5
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	7	7
CONVIVIENTE	0	0	3	3
CONYUGE	0	3	0	3
INQUILINO	0	1	0	1
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	0	3	0	3
NO DISPONIBLE	3	3	2	8
OTRO (ESPECIFIQUE)	4	0	7	11
TOTAL	16	30	55	101

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	5	7	16	28
NINGUNO	0	2	4	6
EXPAREJA	0	18	4	22
PARIENTE	0	6	1	7
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	5	5	10
CONVIVIENTE	0	10	0	10
CONYUGE	0	5	2	7
INQUILINO	0	0	2	2

AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	0	12	3	15
NO DISPONIBLE	0	6	3	9
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	2	2
TOTAL	5	71	42	118

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	0	16	13	29
NINGUNO	0	0	10	10
EXPAREJA	0	13	4	17
PARIENTE	0	6	0	6
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	8	3	11
CONVIVIENTE	0	2	0	2
CONYUGE	0	17	5	22
INQUILINO	0	7	2	9
AMISTAD	0	1	0	1
COMERCIAL	0	13	0	13
NO DISPONIBLE	0	3	0	3
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	1	0	1
TOTAL	0	87	37	124

Fuente: DNRAC.

### C. Año 2002:

Primer Cuatrimestre: no reportaron datos.

Segundo Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	10	4	0	14
NINGUNO	0	1	0	1
EXPAREJA	0	4	0	4
PARIENTE	0	1	0	1
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	1	0	1
CONVIVIENTE	0	0	0	0

CONYUGE	0	2	0	2
INQUILINO	0	1	0	1
AMISTAD	1	2	0	3
COMERCIAL	1	2	0	3
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	12	18	0	30

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre: no se reportaron datos.

D. Año 2003:

Primer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	8	4	0	12
NINGUNO	3	2	0	5
EXPAREJA	1	12	0	13
PARIENTE	0	0	0	0
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	2	0	2
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	1	5	0	6
INQUILINO	0	1	0	1
AMISTAD	0	1	0	1
COMERCIAL	1	4	0	5
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	1	0	1
TOTAL	14	32	0	46

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	12	4	0	16
NINGUNO	3	0	0	3

EXPAREJA	1	1	0	2
PARIENTE	4	1	0	5
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	1	0	1
CONVIVIENTE	0	1	0	1
CONYUGE	1	1	0	2
INQUILINO	0	2	0	2
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	5	3	0	8
NO DISPONIBLE	8	0	0	8
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	34	14	0	48

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	18	1	0	19
NINGUNO	0	0	0	0
EXPAREJA	1	0	0	1
PARIENTE	2	1	0	3
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	1	0	1
CONYUGE	0	0	0	0
INQUILINO	4	1	0	5
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	7	1	0	8
NO DISPONIBLE	0	2	0	2
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	1	0	1
TOTAL	32	8	0	40

Fuente: DNRAC.

E. Año 2004:

Primer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	8	1	0	9
NINGUNO	0	0	0	0

EXPAREJA	1	4	0	5
PARIENTE	0	2	0	2
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	1	1	0	2
INQUILINO	2	0	0	2
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	1	0	0	1
NO DISPONIBLE	0	2	0	2
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	13	10	0	23

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	10	7	0	17
NINGUNO	0	0	0	0
EXPAREJA	0	6	0	6
PARIENTE	1	4	0	5
EXPATRONO/EXEMPLEADO	1	1	0	2
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	0	1	0	1
INQUILINO	0	0	0	0
AMISTAD	0	2	0	2
COMERCIAL	1	5	0	6
LABORAL	0	0	0	0
COPROPIEDAD.	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	13	26	0	39

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
VECINO	8	0	0	8
NINGUNO	0	0	0	0
EXPAREJA	1	0	0	1

PARIENTE	2	0	0	2
EXPATRONO/EXEMPLEADO	2	0	0	2
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	0	0	0	0
INQUILINO	1	0	0	1
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	2	0	0	2
LABORAL	0	0	0	0
COPROPIEDAD.	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	16	0	0	16

Fuente: DNRAC.

F. Año 2005:

Primer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	TOTAL
VECINO	17	4	0	21
NINGUNO	0	0	0	0
EXPAREJA	0	0	0	0
PARIENTE	1	3	0	4
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	1	0	1
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	1	2	0	3
INQUILINO	1	1	0	2
AMISTAD	0	0	0	0
COMERCIAL	0	3	0	3
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	3	0	3
TOTAL	20	17	0	37

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	TOTAL
VECINO	4	0	0	4

NINGUNO	0	0	0	0
EXPAREJA	0	0	0	0
PARIENTE	1	0	0	1
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	0	0	0
CONYUGE	0	0	0	0
INQUILINO	1	0	0	1
AMISTAD	1	0	0	1
COMERCIAL	2	0	0	2
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0
TOTAL	9	0	0	9

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	CJ CONSUMO	CJ SAN RAMÓN.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL
VECINO	5	0	0	0	1	0	6
NINGUNO	1	0	0	0	0	0	1
EXPAREJA	1	0	0	0	5	0	6
PARIENTE	0	0	0	0	1	0	1
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	0	0	0	0	0	0
CONYUGE	0	0	0	0	2	0	2
INQUILINO	0	0	0	0	0	0	0
AMISTAD	0	0	0	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	7408	0	0	7408
NO DISPONIBLE	0	0	0	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	7408	9	0	7424

Fuente: DNRAC.

G. Año 2006:

Primer Cuatrimestre:

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	CJ CONSUMO	CJ SAN RAMÓN.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL
VECINO	0	0	0	0	2	16	18
NINGUNO	0	0	0	0	0	21	21
EXPAREJA	0	0	0	0	4	4	8
PARIENTE	0	2	0	0	0	13	15
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	0	0	0	0	0	0
CONYUGE	0	0	0	0	0	3	3
INQUILINO	0	0	0	0	0	1	1
AMISTAD	0	0	0	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	9141	0	3	9144
NO DISPONIBLE	0	0	0	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0	0	5	5
TOTAL	0	2	0	9141	6	66	9215

Fuente: DNRAC.

### Segundo Cuatrimestre.

RELACION PARTE 2	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	CJ CONSUMO	CJ SAN RAMÓN.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL
VECINO	0	1	10	0	0	19	30
NINGUNO	0	0	0	0	0	14	14
EXPAREJA	0	1	50	0	0	9	60
PARIENTE	0	0	0	0	0	14	14
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	20	0	0	0	20
CONVIVIENTE	0	3	40	0	0	2	45
CONYUGE	0	0	0	0	2	0	2
INQUILINO	0	0	0	0	0	1	1
AMISTAD	0	0	10	0	0	2	12
COMERCIAL	0	1	0	9879	3	5	9888
NO DISPONIBLE	0	0	0	0	3	5	8
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0	0	5	5
TOTAL	0	6	130	9879	8	76	10099

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre.

RELACION PARTE 2	CJ MORA	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA	CJ CONSUMO	CJ SAN RAMÓN.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL
VECINO	0	0	0	0	0	0	0
NINGUNO	0	0	0	0	0	0	0
EXPAREJA	0	0	0	0	2	0	2
PARIENTE	0	0	0	0	0	0	0
EXPATRONO/EXEMPLEADO	0	0	0	0	0	0	0
CONVIVIENTE	0	0	0	0	0	0	0
CONYUGE	0	0	0	0	0	0	0
INQUILINO	0	0	0	0	0	0	0
AMISTAD	0	0	0	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	0	1	0	1
NO DISPONIBLE	0	0	0	0	0	0	0
OTRO (ESPECIFIQUE)	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	3	0	3

Fuente: DNRAC.

Con este segundo parámetro de mediación determinamos cual es la relación que existe entre las partes del conflicto.

Es importante considerar este indicador, porque nos permite determinar cuáles son los tipos de relación que generan o en las que se presentan mayor cantidad de conflicto. Esto nos permite conocer y a la vez implementar medidas y campañas de información a estos sectores, para disminuir los motivos que generan el conflicto.

A través de los años, existen relaciones que de alguno u otro modo generan conflicto, por ejemplo, las relaciones empleador – empleado, donde precisamente, el indicado analizado, arroja cifras elevadas.

El siguiente gráfico nos muestra cuales son las relaciones donde se presentan mayor cantidad de conflictos:

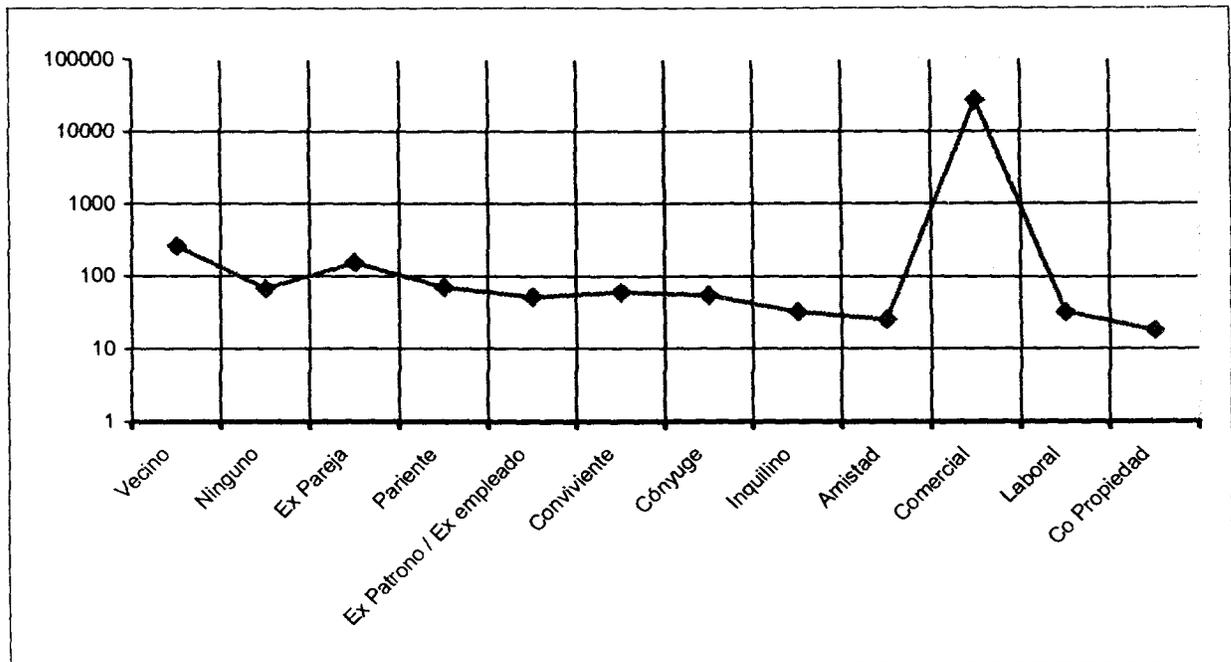


Gráfico 6.

Con los datos anteriores podemos extraer las siguientes conclusiones de manera general:

- i. La mayor cantidad de relaciones que han generado algún tipo de conflicto son las situaciones comerciales.
- ii. El segundo tipo de relación que ha generado conflicto es con los vecinos. En un número considerablemente bajo en comparación con el anterior.
- iii. El resto de relaciones son cifras manejables, que van de acuerdo con el real y verdadero coexistir de la sociedad.

### **3. Tipo de Conflictos de las personas que fueron atendidas en las Casas de Justicia.**

Con este parámetro de medición vamos a conocer cuales son los conflictos que conocen las Casas de Justicia.

A. Año 2000.

Tercer cuatrimestre del 2000.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL
DAÑOS A LA PROPIEDAD	11	0	0	11
FAMILIA	2	0	0	2
RUIDO	2	0	0	2
ARRENDAMIENTO	0	0	0	0
LIMITES DE PROPIEDAD	4	0	0	4
LABORAL	1	0	0	1
BASURA	1	0	0	1
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	0
CIVIL	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO(ESPECIFIQUE)	1	0	0	1
TOTAL	22	0	0	22

Fuente: DNRAC.

B. Año 2001.

Primer Cuatrimestre del 2001.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL
DAÑOS A LA PROPIEDAD	0	1	5	6
FAMILIA	0	14	11	25
RUIDO	0	0	4	4
ARRENDAMIENTO	0	0	8	8
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	10	10

LABORAL	0	0	8	8
BASURA	0	0	1	1
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	4	0	4
CIVIL	0	0	3	3
NO DISPONIBLE	0	19	0	19
OTRO(ESPECIFIQUE	0	16	5	21
TOTAL	0	54	55	109

Fuente: DNRAC.

### Segundo Cuatrimestre del 2001.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	5	1	2	8
FAMILIA	0	32	8	40
RUIDO	0	0	1	1
ARRENDAMIENTO	0	6	2	8
LIMITES DE PROPIEDAD	0	2	12	14
LABORAL	0	5	6	11
BASURA	0	0	1	1
CONSUMIDOR	0	1	0	1
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	13	3	16
CIVIL	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	4	3	7
OTRO(ESPECIFIQUE	0	7	4	11
TOTAL	5	71	42	118.

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre del 2001.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	0	3	8	11

FAMILIA	0	36	7	43
RUIDO	0	5	0	5
ARRENDAMIENTO	0	7	2	9
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	4	4
LABORAL	0	7	6	13
BASURA	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION				
AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	13	0	13
CIVIL	0	0	3	3
NO DISPONIBLE	0	1	0	1
OTRO(ESPECIFIQUE	0	15	7	22
TOTAL	0	87	37	124

Fuente: DNRAC.

C. Año 2002.

Tercer Cuatrimestre del 2002.

TIPO DE CONFLICITO.	CJ MORA	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	7	3	0	10
FAMILIA	0	7	0	7
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	0	1	0	1
LIMITES DE PROPIEDAD	1	1	0	2
LABORAL	0	0	0	0
BASURA	2	0	0	2
CONSUMIDOR	0	1	0	1
CONTAMINACION				
AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	1	0	1
CIVIL	0	0	0	0
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO(ESPECIFIQUE	2	4	0	6
TOTAL	12	18	0	30

Fuente: DNRAC.

D. Año 2003.

Primer Cuatrimestre del 2003.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	2	0	0	2
FAMILIA	3	28	0	31
RUIDO	0	2	0	2
ARRENDAMIENTO	1	0	0	1
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	0	0
LABORAL	0	0	0	0
BASURA	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	2	0	2
COMERCIAL	2	0	0	2
CIVIL	0	18	0	18
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO(ESPECIFIQUE	6	14	0	20
TOTAL	14	64	0	78

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre del 2003.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	5	2	0	7
FAMILIA	4	3	0	7
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	3	3	0	6
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	0	0
LABORAL	0	1	0	1
BASURA	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	2	0	2
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	1	0	1
COMERCIAL	0	1	0	1
CIVIL	1	3	0	4
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO(ESPECIFIQUE	1	0	0	0
TOTAL	9	16	0	25

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre del 2003.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	5	0	0	5
FAMILIA	2	2	0	4
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	2	1	0	3
LIMITES DE PROPIEDAD	2	0	0	2
LABORAL	0	0	0	0
BASURA	0	0	0	0
CONSUMIDOR	1	3	0	4
CONTAMINACION AMBIENTAL	1	0	0	1
COMERCIAL	0	0	0	0
CIVIL	2	2	0	4
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
TOTAL	15	8	0	23

Fuente: DNRAC.

E. Año 2004.

Primer Cuatrimestre del 2004.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	6	0	0	6
FAMILIA	1	4	0	5
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	2	2	0	4
LIMITES DE PROPIEDAD	3	1	0	4
LABORAL	0	1	0	1
BASURA	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	1	0	1
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0

COMERCIAL	0	0	0	0
CIVIL	1	0	0	1
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
TOTAL	13	9	0	22

Fuente: DNRAC.

### Segundo Cuatrimestre del 2004.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	3	4	0	7
FAMILIA	1	7	0	8
RUIDO	0	1	0	1
ARRENDAMIENTO	0	1	0	1
LIMITES DE PROPIEDAD	3	1	0	4
LABORAL	1	2	0	3
BASURA	0	0	0	0
CIVIL	0	1	0	1
CONSUMIDOR	1	0	0	1
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	1	3	0	4
TRANSITO	0	0	0	0
OTRO	3	0	0	3
TOTAL:	13	20	0	20

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre del 2004.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	8	0	0	8
FAMILIA	2	0	0	2
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	1	0	0	1
LIMITES DE PROPIEDAD	1	0	0	1
LABORAL	1	0	0	1
BASURA	1	0	0	1
CIVIL	1	0	0	1
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0

COMERCIAL	1	0	0	1
TRANSITO	0	0	0	0
OTRO (OFENSAS)	1	0	0	1
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
TOTAL:	17	0	0	17.

Fuente: DNRAC.

F. Año 2005.

Primer Cuatrimestre del 2005.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	7	0	0	7
FAMILIA	1	1	0	2
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	1	1	0	2
LIMITES DE PROPIEDAD	2	4	0	6
LABORAL	1	1	0	2
BASURA	1	0	0	1
CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	0
CIVIL	0	5	0	5
NO DISPONIBLE	0	0	0	0
OTRO(ESPECIFIQUE	3	0	0	3
TOTAL	16	12	0	28

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre del 2005.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	TOTAL:
DAÑOS A LA PROPIEDAD	4	0	0	4
FAMILIA	0	0	0	0
RUIDO	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	1	0	0	1
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	0	0
LABORAL	0	0	0	0
BASURA	0	0	0	0

CONSUMIDOR	0	0	0	0
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0
COMERCIAL	2	0	0	2
CIVIL	1	0	0	1
NO DISPONIBLE	1	0	0	1
OTRO(ESPECIFIQUE	0	0	0	0
TOTAL	9	0	0	9

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre del 2005.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ CONSUMO.	TOTAL
DAÑOS A LA PROPIEDAD	4	0	0	0	0	4
FAMILIA	1	0	0	5	0	6
RUIDO	0	0	0	0	0	0
ARRENDAMIENTO	0	0	0	0	0	0
LIMITES DE PROPIEDAD	1	0	0	1	0	2
LABORAL	0	0	0	0	0	0
BASURA	0	0	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	0	0	0	7408	7408
CONTAMINACION AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	0	0	0
CIVIL	0	0	0	1	0	1
NO DISPONIBLE	0	0	0	8	0	8
OTRO(ESPECIFIQUE	1	0	0	2	0	3
TOTAL	7	0	0	17	7408	7432

Fuente: DNRAC.

G. Año 2006.

Primer Cuatrimestre.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ. MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ. SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA	0	2	0	2	0	25	29
RUIDO	0	0	0	0	0	2	2

ARRENDAMIENTO	0	0	0	0	0	2	2
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	0	0	0	5	5
LABORAL	0	0	0	0	0	2	2
BASURA	0	0	0	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	0	0	0	9141	0	9141
CONTAMINACION			0				
AMBIENTAL	0	0		0	0	0	0
COMERCIAL	0	0	0	0	0	2	2
CIVIL	0	0	0	0	0	6	6
NO DISPONIBLE	0	0	0	1	0	2	3
OTRO(ESPECIFIQUE	0	0	0	0	0	20	20
TOTAL:	0	2	0	3	9141	66	9212

Fuente: DNRAC.

### Segundo Cuatrimestre.

TIPO DE CONFLICTO.	CJ. MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ. SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ SANTA CRUZ.	TOTAL.
DAÑOS A LA PROPIEDAD	0	0	0	0	0	2	2
FAMILIA	0	4	100	1	0	22	127
RUIDO	0	0	0	0	0	1	1
ARRENDAMIENTO	0	0	0	0	0	2	2
LIMITES DE PROPIEDAD	0	0	0	0	0	9	9
LABORAL	0	0	20	0	0	1	21
BASURA	0	0	0	0	0	0	0
CONSUMIDOR	0	0	1	0	9879	1	9881
CONTAMINACION							
AMBIENTAL	0	0	0	0	0	1	1
COMERCIAL	0	0	0	1	0	4	5
CIVIL	0	1	9	0	0	0	10
NO DISPONIBLE	0	1	0	3	0	13	17
OTRO(ESPECIFIQUE	0	0	0	0	0	20	20
TOTAL:	0	6	130	5	9879	76	10096

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre.



--	--

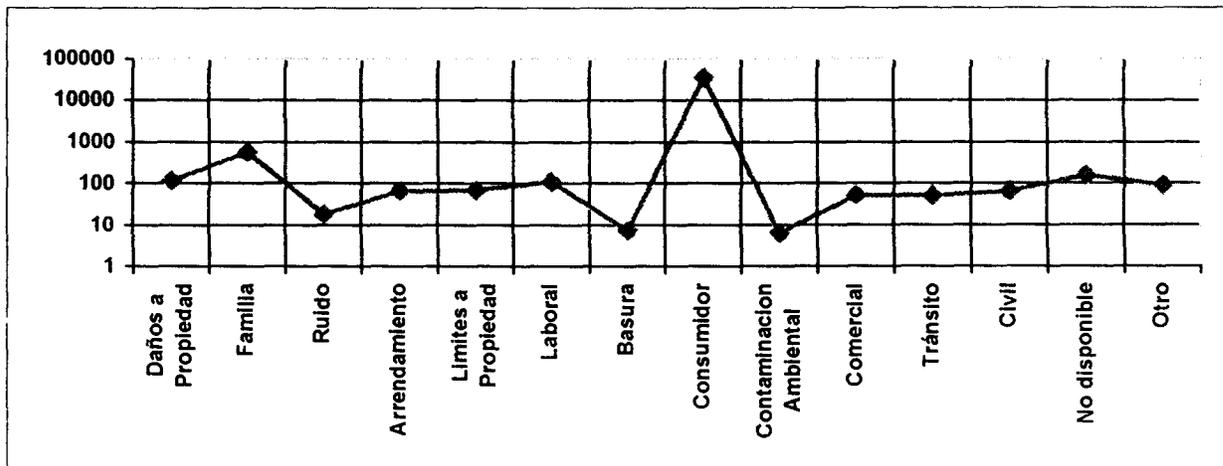


Gráfico 7.

Del anterior indicador se extrae:

- a) Uno de los mayores conflictos es derivado del "Consumidor"/ "Comercial", y es la Casa de Consumo la que reporta la mayor cantidad, debido a su especialización en la materia.
- b) Seguido de este tópico, se presentan los problemas familiares. Con un total de 211 usuarios atendidos con este controversia.
- c) El resto de tipos de conflictos en menor cantidad, más no de importancia, son atendidos en las Casas.
- d) Retomando, en líneas atrás lo referente a los objetivos del Programa, los asuntos que se atienden de acuerdo a las estadísticas, en las Casas son

disparejos, si se logra dar asistencia a los problemas vecinales, pero la realidad social costarricense va más allá de un simple "Problema Vecinal". Los conflictos se presentan en la mayoría de materias, de igual manera, pueden ser solucionados por una mediación realizada en las Casas de Justicia.

e) Para lo anterior se requeriría de una capacitación constante y detallada a los mediadores y demás funcionarios que asisten a las Casas.

#### 4. Audiencias de Mediación, Con o Sin Acuerdo.

##### A. Año 2000.

Tercer Cuatrimestre del 2000.

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	5	0	0	5
AUDIENCIAS CON ACUERDO	2	0	0	2
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	3	0	0	3
TOTAL	10	0	0	10

Fuente: DNRAC.

##### B. Año 2001.

Primer Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	2	4	8	14
AUDIENCIAS CON ACUERDO	1	4	6	11
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	1	0	2	3
TOTAL	4	8	16	28

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	3	9	8	20
AUDIENCIAS CON ACUERDO	1	9	6	16
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	2	0	2	4
TOTAL	6	18	16	40

Tercer Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	0	16	8	24
AUDIENCIAS CON ACUERDO	0	14	6	20
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	0	2	2	4
TOTAL	0	32	16	48

Fuente: DNRAC.

C. Año 2002.

Primer Cuatrimestre: no hay datos.

Segundo Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	6	6	0	12
AUDIENCIAS CON ACUERDO	4	6	0	10
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	2	0	0	2
TOTAL	12	12	0	24

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre: no hay datos.

D. Año 2003:

Primer Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL
AUDIENCIAS REALIZADAS	5	16	0	21
AUDIENCIAS CON ACUERDO	2	16	0	18
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	3	0	0	3
TOTAL	10	32	0	42

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL
AUDIENCIAS REALIZADAS	6	5	0	11
AUDIENCIAS CON ACUERDO	4	2	0	6
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	2	3	0	5
TOTAL	6	5	0	11

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre:

AUDIENCIAS	CJ MORA	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS	TOTAL
AUDIENCIAS REALIZADAS	7	4	0	11
AUDIENCIAS CON ACUERDO	5	1	0	6
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	2	3	0	5
TOTAL	7	4	0	11

Fuente: DNRAC.

E. Año 2004.

Primer Cuatrimestre.

CASOS MEDIADOS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
CON ACUERDO	1	4	0	5
SIN ACUERDO	1	0	0	1
EN TRAMITE	7	6	0	13
TOTAL	9	10	0	19

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre.

CASOS MEDIADOS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
CON ACUERDO	4	5	0	9
SIN ACUERDO	2	10	0	12
EN TRAMITE	1	5	0	0
TOTAL	7	20	0	21

Fuente: DNRAC.

Tercer Cuatrimestre:

CASOS MEDIADOS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ PUNTARENAS.	TOTAL.
CON ACUERDO	2	0	0	2
SIN ACUERDO	2	0	0	2
EN TRAMITE	0	0		0
TOTAL	4	0	0	4

F. Año 2005.

Primer Cuatrimestre:

CASOS MEDIADOS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS.	0	9	0	13

CON ACUERDO	1	1	0	2
SIN ACUERDO	3	8	0	11
TOTAL	4	9	0	13

Fuente: DNRAC.

**Segundo Cuatrimestre:**

CASOS MEDIADOS	CJ MORA.	CJ SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS.	7	0	0	7
CON ACUERDO	1	0	0	1
SIN ACUERDO	5	0	0	5
TOTAL	6	0	0	6

Fuente: DNRAC.

**Tercer Cuatrimestre:**

AUDIENCIAS.	CJ MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ. SANTA CRUZ.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	3	0	0	9	417	0	429
AUDIENCIAS CON ACUERDO	0	0	0	4	205	0	209
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	3	0	0	5	212	0	220
TOTAL	3	0	0	9	417	0	429

Fuente: DNRAC.

**G. Año 2006.**

**Primer Cuatrimestre del 2006.**

AUDIENCIAS.	CJ MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ. SANTA CRUZ.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	0	2	0	3	490	66	542
AUDIENCIAS CON ACUERDO	0	2	0	0	199	12	213

AUDIENCIAS SIN ACUERDO	0	0	0	3	291	35	329
TOTAL	0	2	0	3	490	47	542

Fuente: DNRAC.

### Segundo Cuatrimestre.

AUDIENCIAS.	CJ MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ. SANTA CRUZ.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	0	10	1	2	592	77	655
AUDIENCIAS CON ACUERDO	0	6	0	1	233	12	252
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	0	4	1	1	359	38	403
TOTAL	0	10	1	2	592		655

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre.

AUDIENCIAS.	CJ MORA.	CJ. SAN PEDRO.	CJ LIBERIA.	CJ SAN RAMÓN.	CJ. CONSUMO.	CJ. SANTA CRUZ.	TOTAL.
AUDIENCIAS REALIZADAS	0	0	*	3	*	39	*
AUDIENCIAS CON ACUERDO	0	18	40	3	143	9	213
AUDIENCIAS SIN ACUERDO	0	4	20	0	132	30	186
TOTAL	0	22	60	3	275	39	399

Fuente: DNRAC.

#### iv. Total de Audiencias realizadas en las Casas de Justicia:

AUDIENCIAS.	2000	2001			2002	2003			2004			2005			2006	Total:
AUDIENCIAS REALIZADAS	5	14	20	24	12	21	11	11	19	21	4	13	7	429	1596	2207
AUDIENCIAS CON ACUERDO	2	11	16	20	10	18	6	6	5	9	2	2	1	209	678	995

AUDIENCIAS SIN ACUERDO	3	3	4	4	2	3	5	5	1	12	2	11	5	220	918	1198
EN TRÁMITE.	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
Total																2207

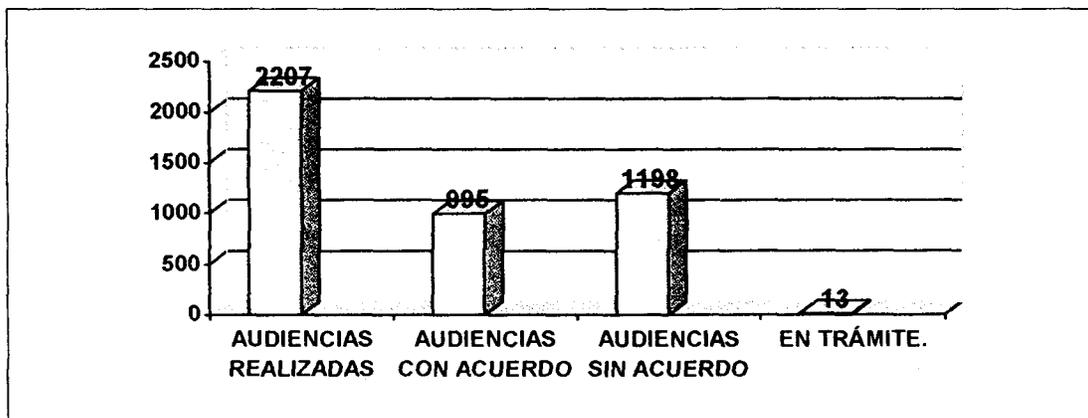


Gráfico 8.

Conclusiones extraídas del anterior gráfico:

- a) La cantidad de audiencias realizadas en las Casas de Justicia se ha elevado en el último año.
- b) Las audiencias con acuerdo son menores a la cantidad de audiencias sin acuerdo.
- c) Es importante relacionar este indicador con el tipo de conflicto que esta llegando a las Casas, ya que si la materia o la especialidad de la situación es compleja o del todo no mediable, las cifras de audiencias sin acuerdo serán más altas que las audiencias de mediación con un acuerdo.

d) Desde mi punto de vista, es posible que las audiencias de mediación sin acuerdo, se deban a conflictos complejos, no cumplimiento de requisitos de mediabilidad o bien, la etapa de filtro o pre – mediación mal realizada. Además de situaciones externas, como la disposición – voluntad de las partes, estado de ánimo de las mismas.

Algunas conclusiones a modo general:

- a) La Casa de Justicia de Liberia y la Casa de Justicia de la U Latina, han tenido un gran crecimiento en los dos últimos cuatrimestres del año 2006.
- b) La Casa de Justicia de Mora no ha tenido ningún progreso en los últimos años, a pesar de ser una de las primeras Casas, la experiencia y los años, no le han sido de gran utilidad para forjarse una estrategia de desarrollo que le permita mejorar sus indicadores.
- c) La Casa de Justicia de San Ramón, se ha mantenido igual desde el inicio de sus labores.

## **Capítulo II. Centros Privados que se dedican a brindar Servicios de Mediación, Conciliación y Arbitraje en Costa Rica.**

"Amigo mío, tú y yo seguiremos siendo ajenos a las vida, y ajenos el uno al otro y cada quien ajeno a sí mismo, hasta el día que hables y yo te escuche, considerando que tu voz es mi propia voz. Y hasta el día que yo este frente a ti y piense que estoy frente a un espejo".

Kalil Gibram.

### **Sección I. Aspectos Generales.**

En nuestro país hasta la fecha de investigación de la presente tesis se cuenta con la existencia de catorce centros privados, los cuales brindan servicios de mediación, conciliación y/o arbitraje.

#### **A. Centros Privados.**

1. Centros Privados que brindan Servicios de Mediación/ Conciliación únicamente<sup>1</sup>:

a) Centro de Resolución de Conflictos: Ministerio de Trabajo: su fecha de autorización fue el 28 de agosto del 2000, la que posteriormente renovó el 27 de octubre de 2004. Su ubicación es calle primera, avenida Quinta, antiguo edificio Numar, Ministerio de Trabajo, quinto piso<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/](http://www.mj.go.cr/) Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos

<sup>2</sup> *Ibíd.*

- b) Centro Mediación y Manejo de Conflictos, Enseñanza e Investigación, CEMEDCO: su fecha de autorización fue el 24 de agosto del 2000, posteriormente renovada el 04 de noviembre del 2004, y su ubicación es en San José, diagonal al kinder Judicial<sup>1</sup>. Este es un centro que se ha dedicado principalmente a actividades de formación y capacitación en temas RAC.
- c) Instituto de Conflictos Familiares, INCOFAMI: su fecha de autorización fue el 05 de diciembre del 2000, y renovó su autorización el 28 de octubre de 2004, este centro se encuentra ubicado 25 metros al norte esquina noreste de la Corte Suprema de Justicia<sup>2</sup>.
- d) Centro de Mediación, Balanza y Nivel, JURISIS: su fecha de autorización fue el 14 de Diciembre del 2004, y este centro se encuentra ubicado en San José, Avenida 10, calles 13 y 15<sup>3</sup>.
- e) Casa Armonía, Centro de Mediación Familiar: su fecha de autorización fue el 28 de abril de 2006, y este centro se encuentra ubicado en San José, Escazú<sup>4</sup>.
- f) Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Desamparados: su fecha de autorización fue el 29 de noviembre del 2006, este centro se encuentra ubicado en las antiguas instalaciones de la Escuela San Felipe Neri, en Desamparados Centro.

---

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/](http://www.mj.go.cr/) Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> *Ibíd.*

<sup>4</sup> *Ibíd...*

2. Centros Privados que brindan Servicios de Mediación/ Conciliación y Arbitraje:

a) Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Costa Rica: El Centro de Conciliación y Arbitraje (CCA) es la institución creada por la Cámara de Comercio de Costa Rica para administrar procesos de conciliación y arbitraje. Su fecha de autorización fue el 26 de octubre de 1998, hizo renovación de autorización el 25 de octubre del 2004.

El Centro cuenta con absoluta independencia técnica de la Cámara de Comercio, y los casos tramitados en el Centro son absolutamente confidenciales. El CCA colabora con sus usuarios en la solución y prevención de los conflictos que se presentan en su vida personal y empresarial (Todo tipo de conflicto patrimonial disponible, es decir, todas las disputas provenientes de los contratos de trabajo, comercio, construcción, banca, finanzas, turismo, propiedad, traspasos, pagos, problemas empresariales, etc. Dichos conflictos pueden ser tanto nacionales como extranjeros)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> [www.camara-comercio.com](http://www.camara-comercio.com)

Cualquier persona, afiliado o no a la Cámara, puede hacer uso de los servicios que presta el CCA. El Estado también puede participar como usuario de estos mecanismos.<sup>1</sup>

b) Centro Resolución de Conflictos Colegio de Ingenieros y Arquitectos, CRC-CFIA: su fecha de autorización es el 18 de junio de 1999, y renovó autorización el 15 de diciembre del 2005. Este centro ofrece un espacio de dialogo y negociación, por medio de los mecanismos de resolución alterna de conflictos para dirimir los conflictos patrimoniales que surgen del ejercicio de las disciplinas de arquitectura e ingeniería<sup>2</sup>.

El CRC puede atender cualquier conflicto de naturaleza patrimonial y disponible que se genere a raíz de la ejecución o interpretación de un contrato escrito o verbal que tenga que ver con el ejercicio de las profesiones de los miembros del C.F.I.A, en la que al menos una de las partes involucradas es miembro del C.F.I.A<sup>3</sup>.

c) Centro Internacional Conciliación y Arbitraje, Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio, CICA – AMCHAM: El Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje -CICA- es una institución creada por la Cámara

---

<sup>1</sup> [www.camara-comercio.com](http://www.camara-comercio.com)

<sup>2</sup> "Preguntas frecuentes. Centro de Resolución de Conflictos" [www.cfia.or.cr](http://www.cfia.or.cr)

<sup>3</sup> *Ibíd* Nota 1.

Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica, cuya fecha de autorización fue el 26 de octubre del 1998, y renovó autorización el 09 de diciembre del 2005.

El objetivo de esta institución es ofrecer a la comunidad empresarial nacional e internacional métodos adecuados y expeditos para la resolución de las controversias propias del ámbito comercial, procurando que los empresarios puedan dirimir sus controversias de un modo rápido, seguro, confiable, económico, con absoluta privacidad y que no entrañe una ruptura de las relaciones comerciales entre las partes. Para utilizar los servicios del CICA no se requiere ser miembro de AMCHAM<sup>1</sup>.

d) Centro de Resolución de Conflictos en materia de propiedad. Cámara de Corredores de Bienes Raíces. CRCP: la fecha de autorización por parte de la Dirección Nacional RAC es el 03 de julio de 2003, y renovó autorización el 03 de julio de 2006<sup>2</sup>.

e) Centro Latinoamericano de Arbitraje Empresarial, CLAE: su fecha de autorización es el 07 de enero del 2002, y renovó autorización el 05 de abril del

---

<sup>1</sup> [www.cica.co.cr](http://www.cica.co.cr)

<sup>2</sup> [www.mj.go.cr/](http://www.mj.go.cr/) Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

2005, y este centro se encuentra ubicado en la Sede de la Universidad para la Cooperación Internacional<sup>1</sup>. Y administra únicamente el Arbitraje.

f) Centro de Mediación y Arbitraje, CEMEDAR: su fecha de autorización por parte del Ministerio de Justicia fue el 07 de marzo del 2002, y renovó autorización el 16 de marzo del 2005. Este centro se encuentra ubicado en Rohrmoser<sup>2</sup>.

g) Centro Autónomo RAC Laboral: su fecha de autorización fue el 08 de agosto del 2005, y brinda servicios de Mediación y Arbitraje, este se encuentra ubicado en San José<sup>3</sup>.

Este centro ha sido creado para atender prioritaria, pero no exclusivamente, conflictos laborales, de modo que permita descongestionar como una oferta paralela a los Tribunales de Justicia y al Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo.<sup>4</sup>

g) Centro de Mediación y Arbitraje, AUSA: la fecha de autorización por parte del Ministerio de Justicia fue el 24 de noviembre del 2004, este centro se

---

<sup>1</sup> *Ibíd.*, nota 2.

<sup>2</sup> [www.mj.go.cr](http://www.mj.go.cr)

<sup>3</sup> *Ibíd.*

<sup>4</sup> GURDÍAN H. MARYLIZ. Boletín 02 - 2006 - DNRAC. [www.mj.go.cr/](http://www.mj.go.cr/) Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

encuentra ubicado en Escazú, San José<sup>1</sup>. Este centro se ha dedicado principalmente a actividades de formación y capacitación en temas RAC.

### Sección II. Estadísticas de los Centros.

#### A. Número de Usuarios que recibieron servicios del 2000 al II – 2006.

##### A. Año 2000:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
MASCULIN O	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
TOTAL	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24

Fuente: DNRAC.

##### B. Año 2001:

##### I Cuatrimestre:

No hay datos.

##### II Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	45	0	184	12	26	3	0	0	0	0	0	270
MASCULIN O	60	5	362	62	8	3	0	0	0	0	0	500
TOTAL	105	5	546	74	34	6	0	0	0	0	0	770

Fuente: DNRAC.

<sup>1</sup> [www.mj.go.cr/Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos](http://www.mj.go.cr/Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos).

III Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	45	1	12	17	0	0	0	0	0	0	3	374
MASCULIN O	60	6	50	11	0	0	0	0	0	0	5	688
TOTAL	105	7	62	28	0	0	0	0	0	0	8	1062

Fuente: DNRAC.

C. Año 2002.

I Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	50	1	0	20	0	0	0	0	0	0	0	95
MASCULIN O	46	6	0	56	0	0	0	0	0	0	0	120
TOTAL	96	7	0	76	0	0	0	0	0	0	0	215

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	25	1	0	19	20	0	0	0	0	0	0	65
MASCULIN O	60	0	0	90	22	0	0	0	0	0	0	172
TOTAL	851	1	0	109	42	0	0	0	0	0	0	237

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	35	3	0	27	18	2	0	0	0	0	0	85
MASCULIN O	60	6	0	77	16	3	0	0	0	0	0	162
TOTAL	95	9	0	104	34	5	0	0	0	0	0	247

Fuente: DNRAC.

D. Año 2003.

I Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	15	0	388	23	33	0	0	0	0	0	0	549
MASCULIN O	32	3	720	91	32	1	0	2	0	0	0	881
TOTAL	47	3	1108	114	65	1	0	2	0	0	0	1340

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	25	3	0	22	27	0	0	0	0	0	0	77
MASCULIN O	25	7	0	87	22	2	0	0	0	0	0	143
TOTAL	50	10	0	109	49	2	0	0	0	0	0	220

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	30	0	15	26	0	0	8	0	0	0	0	79
MASCULIN O	4	0	51	18	2	0	13	0	0	0	0	124
TOTAL	34	0	66	44	2	0	21	0	0	0	0	203

Fuente: DNRAC.

E. Año 2004.

I Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	0	0	250	33	20	0	0	5	0	0	0	308
MASCULIN O	2	2	477	79	18	2	0	8	0	0	0	588
TOTAL	2	0	727	112	38	0	0	13	0	0	0	896

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
FEMENINO	2	2	453	8	21	0	0	5	0	0	0	491
MASCULIN O	0	0	301	57	12	0	0	7	0	0	0	377
TOTAL	2	2	754	65	33	0	0	12	0	0	0	868

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre:

SEXO	CIC A	Cámara de Comercio	Ministerio de Trabajo	CFI A	INCOFAM I	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTAL
FEMENINO	3	3	441	11	15	1	0	0	0	0	0	474
MASCULINO	9	9	250	16	9	1	0	0	0	0	0	294

Fuente: DNRAC.

F. Año 2005.

I Cuatrimestre:

Sexo:	CIC A	Cámara de Comercio	Ministerio de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CN AA	CEMED AR	CLA E	CEMED CO	JURIS IS	AUS A	RAC LABOR AL	Total:
Femenino	50	1	326	13	25	2	0	2	0	0	1	0	0	420
Masculino	58	0	610	38	20	3	0	3	0	0	0	0	0	732
Total:	108	1	936	51	45	5	0	5	0	0	1	0	0	1152

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre:

Sexo:	CIC A	Cámara de Comercio	Ministerio de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CN AA	CEMED AR	CLA E	CEMED CO	JURIS IS	AUS A	RAC LABOR AL	Total:
Femenino	40	2	344	18	18	2	0	7	0	0	0	2	0	433
Masculino	50	6	627	56	16	1	0	5	0	0	0	0	0	761
Total:	90	8	971	74	34	3	0	12	0	0	0	2	0	1194

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre:

Sexo:	CIC A	Cámar a de Comer cio	Ministe rio de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CN AA	CEMED AR	CLA E	CEMED CO	JURIS IS	AUS A	RAC LABOR AL	Tot al:
Femeni no	30	3	329	13	15	2	0	3	0	0	0	0	0	395
Masculi no	40	7	551	35	5	1	0	2	0	0	0	0	0	641
Total:	70	10	880	48	20	3	0	5	0	0	0	0	0	1036

Fuente: DNRAC.

G. Año 2006.

I Cuatrimestre:

Sexo:	CI CA	Cáma ra de Come rcio	Minist erio de Trabaj o	CF IA	INCOF AMI	CR CP	CN AA	CEME DAR	CL AE	CEME DCO	JURI SIS	AU SA	RAC LABO RAL	CASA ARMO NÍA	Tot al:
Femeni no	50	2	327	23	25	2	5	0	0	1	0	0	0	0	435
Masculi no	60	7	635	66	16	2	7	0	0	0	0	0	0	0	793
Total:	110	9	962	98	41	4	12	0	0	1	0	0	0	0	1228

Fuente: DNRAC.

Segundo Cuatrimestre.

Sexo:	CIC A	Cámar a de Comer cio	Minist erio de Trabaj o	CFI A	INCOF AMI	CR CP	CEMED AR	CL AE	CEMED CO	JURI SIS	AU SA	RAC LABO RAL	CASA ARMO NÍA	Tot al:
Femeni no	30	5	511	8	26	1	3	0	0	0	0	1	0	585
Masculi no	35	7	691	34	22	1	0	0	0	1	0	0	0	791

Total:	65	12	1202	42	48	2	3	0	0	1	0	1	0	13
														76

Fuente: DNRAC.

### Tercer Cuatrimestre.

Sexo:	CIC A	Cámar a de Comer cio	Minist erio de Trabaj o	CFI A	INCOF AMI	CR CP	CEMED AR	CL AE	CEMED CO	JURI SIS	AU SA	RAC LABO RAL	CASA ARMO NÍA	Tot al:
Femeni no	20	9	324	18	17	10	8	0	0	2	1	0	0	40
Mascul ino	60	10	579	53	15	5	8	0	0	3	0	0	0	73
Total:	80	19	903	71	32	15	0	0	0	5	1	0	0	114

Fuente: DNRAC.

\* El Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Desamparados recién ha empezado a laborar, por lo que aún no reporta datos.

### vii. Totales 2001- 2006:

#### CICA – AMCHAM:

CICA:																		
Sexo:	2000	2001		2002			2003			2004			2005			2006	Total:	
Femenino	8	0	45	45	50	25	35	15	25	30	0	2	3	50	40	30	100	503
Masculino	16	0	60	60	46	60	60	32	25	4	2	0	9	58	50	40	155	525
																		1028

#### Cámara de Comercio:

CÁMARA DE COMERCIO:																		
Sexo:	2000	2001		2002			2003			2004			2005			2006	Total:	
Femenino	0	0	0	1	1	1	3	0	3	0	0	2	3	1	2	3	16	36
Masculino	0	0	5	6	6	0	6	3	7	0	2	0	9	0	6	7	24	81

	117
--	-----

**Ministerio de Trabajo:**

Ministerio de Trabajo:																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	0	*	184	1	1	3	388	0	15	250	453	441	326	344	329	1162	3897
Masculino	0	0	*	362	6	0	6	720	0	51	477	301	250	610	627	551	1905	5866
																		9763

\* No se reportan datos.

Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

CFIA																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	12	17	20	19	27	23	22	26	33	8	11	13	18	13	49	311
Masculino	0	*	62	11	56	90	77	91	87	18	79	57	16	38	56	35	153	926
																		1237

\* No se reportan datos.

**INCOFAMI:**

INCOFAMI																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	26	0	0	20	18	33	27	0	20	21	15	25	18	15	95	306
Masculino	0	*	8	0	0	22	16	32	22	2	18	12	9	20	16	5	53	235
																		541

\* No se reportan datos.

**CRCP:**

CRCP								
Sexo:	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total:

Femenino	0	*	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	2	2	13	29
Masculino	0	*	3	0	0	0	3	1	2	0	2	0	1	3	1	1	8	25
																		54

\* No se reportan datos.

CRCP:

CRCP																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	2	0	5	15
Masculino	0	*	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	1	0	7	21
																		36

\* No se reportan datos.

CEMEDAR:

CEMEDAR																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	2	7	3	12	34
Masculino	0	*	0	0	0	0	0	0	2	0	8	7	0	3	5	2	8	35
																		69

\* No se reportan datos.

CLAE:

0																		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CEMEDCO:

CEMEDCO																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Masculino	0	*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
																		1

No se reportan datos.

IMC:

IMC																		
Sexo:	2000	2001			2002			2003			2004			2005			2006	Total:
Femenino	0	*	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	*	*	*	*	3
Masculino	0	*	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	*	*	*	*	5
																		8

No se reporta datos.

**JURISIS:**

JURISIS.			
	2005	2006	Total:
Femenino.	0	2	2
Masculino.	1	4	5
			7

**AUSA:**

	2005	2006	TOTAL:
Femenino.	1	1	2
Masculino.	0	0	0

**Centro Autónomo RAC Laboral:**

1
---

**Casa Armonía:**

0
---

viii. Gráfico de los totales enunciados:

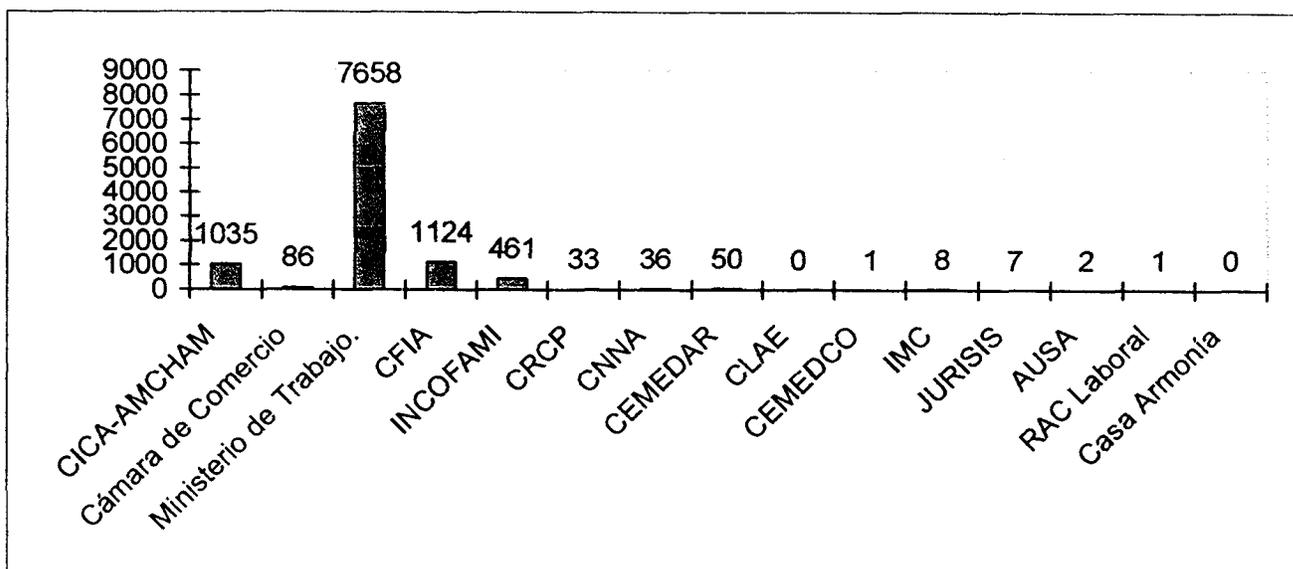


Gráfico 9.

#### Conclusiones de la primera tabla estadística.

Dentro de los datos recogidos en este parámetro de medición utilizado por los centros RAC autorizados, es considerable la cantidad de personas que utilizan el servicio, 10495 personas. Tomando en consideración que es mayor la cantidad de hombres que de mujeres quienes se informan y solicitan la información a los centros.

Es de destacar que algunos de los centros desde su creación han enfocado sus servicios no en procesos RAC propiamente dicho, sino en la preparación de personas en la materia, ya sea en conciliación/mediación o arbitraje. Tal es el caso de CLAE, CEMEDCO, AUSA.

También existen otros Centros que han abierto sus servicios a la población recientemente, en comunidades o sectores de la capital, donde quizás la

publicidad y la cultura costarricense no han ayudado a que estos tengan la participación de usuarios mayor a la que han tenido hasta ahora.

Hay que tomar en consideración recalcar el trabajo que realiza el Ministerio de Trabajo, quien es el Centro que reporta mayor cantidad de usuarios al servicio. Este dato arroja dos resultados, el primero de ellos la información que reciben las personas sobre los mecanismos de resolución alterna de conflictos, y, el segundo de ellos, el conocimiento práctico que algunos de los usuarios obtienen al decidir ser parte de un proceso RAC.

La materia que desarrolla cada centro puede ser un elemento importante en el conocimiento que tenga la población sobre los servicios que se prestan. Por ejemplo el Ministerio de Trabajo y el Centro Autónomo RAC laboral se relaciona con los conflictos laborales.

## B. Tipo de procesos llevados a cabo en los Centros RAC.

### A. Año 2000.

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Arbitraje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												2

Fuente: DNRAC.

B. Año 2001.

I Cuatrimestre:

No hay datos.

II Cuatrimestre:

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	0	2	546	40	34	3	0	0	0	0	0	625
Arbitraje	1	9	0	1	0	2	0	0	0	0	0	13
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												638

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre:

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	0	6	852	34	28	0	0	0	0	0	4	924
Arbitraje	1	7	0	3	0	0	0	0	0	0	0	11
No disponible.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												935

Fuente: DNRAC.

C. Año 2002.

I Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	1	4	0	46	36	0	0	0	0	0	0	87
Arbitraje	1	4	0	1	0	2	0	0	0	0	0	8
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												95

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	2	2	0	61	42	0	0	0	0	0	0	107
Arbitraje	2	5	0	1	0	2	0	0	0	0	0	10
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												117

Fuente: DNRAC.

III Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	0	2	0	52	34	1	0	0	0	0	0	89

Arbitraje	3	14	0	4	0	4	0	0	0	0	0	52
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												114

Fuente: DNRAC.

D. Año 2003.

I Cuatrimestre:

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	0	8	1108	36	65	0	0	1	0	0	0	1218
Arbitraje	0	9	0	6	0	4	1	0	0	0	0	20
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												1238

Fuente: DNRAC.

II Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámara de Comerci o	Ministeri o de Trabajo	CFI A	INCOFA MI	CRC P	CNA A	CEMEDA R	CLA E	CMEDC O	IM C	TOTA L
Conciliación	3	1	0	55	49	0	0	0	0	0	0	108
Arbitraje	0	16	0	3	0	5	1	0	0	0	0	25
No disponible.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
												133

Fuente: DNRAC.





disponibl e.															
Total:															436

Fuente: DNRAC.

### II Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámar a de Comer cio	Ministe rio de Trabaj o	CFI A	INCOF AMI	CR CP	CN AA	CEMED AR	CLA E	CEMED CO	JURI SIS	AU SA	RAC LAB ORA L	Total:
Conciliac ión.	2	8	417	15	34	0	0	5	0	0	3	0	0	484
Arbitraje.	15	10	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	32
No disponibl e.	0	1	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Total:														549

Fuente: DNRAC.

### III Cuatrimestre.

Proceso	CIC A	Cámar a de Comer cio	Ministe rio de Trabaj o	CFI A	INCOF AMI	CR CP	CN AA	CEMED AR	CLA E	CEMED CO	JURI SIS	AU SA	RAC LAB ORA L	Total:
Conciliac ión.	2	4	516	7	20	0	0	4	0	0	0	0	0	553
Arbitraje.	3	16	0	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	25
No disponibl e.	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total:														578

Fuente: DNRAC.

G. Año 2006.

I Cuatrimestre.





Se presentan cambios interesantes a considerar, del año 2000 al año 2001. En proporción lo consideraría que por cada cuatrimestre del 2001 se realizaron 524.4444 procesos RAC (lo anterior es ilustrativo, porque las cifras reales han sido demostradas). Es importante destacar la labor que realiza el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo quien a través de los años de existencia es el centro que más procesos desarrollados reporta a las estadísticas que solicita la DNRAC.

En el 2002 los datos tienen un gran descenso, las cifras reportan tan solo 326 procesos RAC. Es de considerar que para este período el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo no reporto datos en ninguno de los cuatrimestres del año.

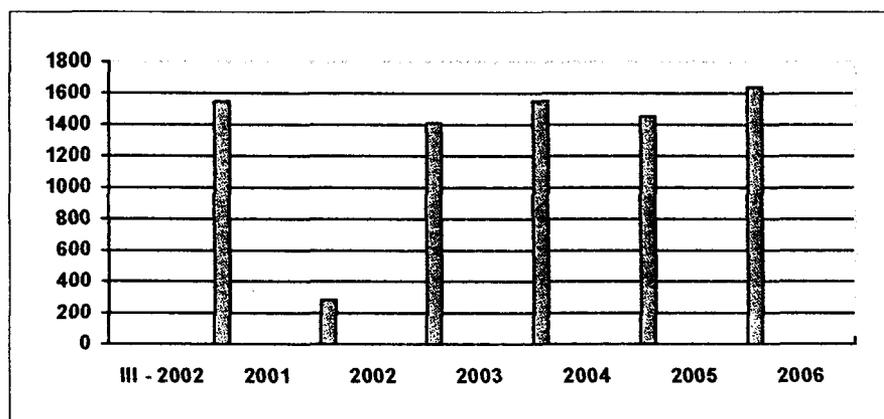
Para el año 2003 se presenta de nuevo un ascenso en los procesos RAC desarrollados en los Centros, las cifras reportan 1460 procesos, para este período el Centro del Ministerio de Trabajo reporta datos.

En el 2004 y 2005 se reportan cifras superiores a 1500, lo que por día representaría 4.109 procesos. Una cantidad bastante halagadora para la Resolución Alterna de Conflictos en general.

#### 4. Total de Conciliaciones del III – 2000 al III - 2006.

Mecanismo RAC:	III – 2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total:
----------------	------------	------	------	------	------	------	------	--------

RAC:	2000							
Conciliación	2	1549	283	1409	1555	1451	1641	7890



El año 2006 representa el año en que mayor cantidad de conciliaciones se han realizado, esto en especial, a la cantidad de conciliaciones laborales que desarrolla el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS.

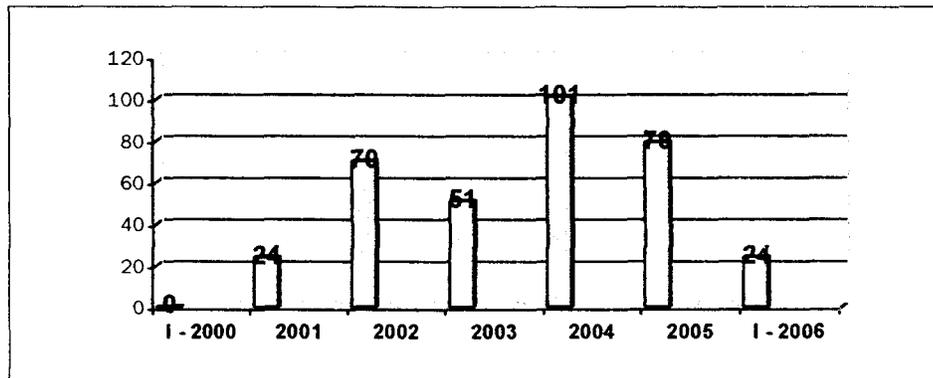
#### 5. Total de Arbitrajes del III – 2000 al III – 2006.

Mecanismos RAC:	III - 2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total:
Arbitraje.	0	24	70	51	101	79	55	380

La cantidad de arbitrajes realizados en los Centros RAC es una cantidad relativamente baja, en relación a la cantidad de años que tienen los centros, y la puesta en vigencia de la ley RAC.

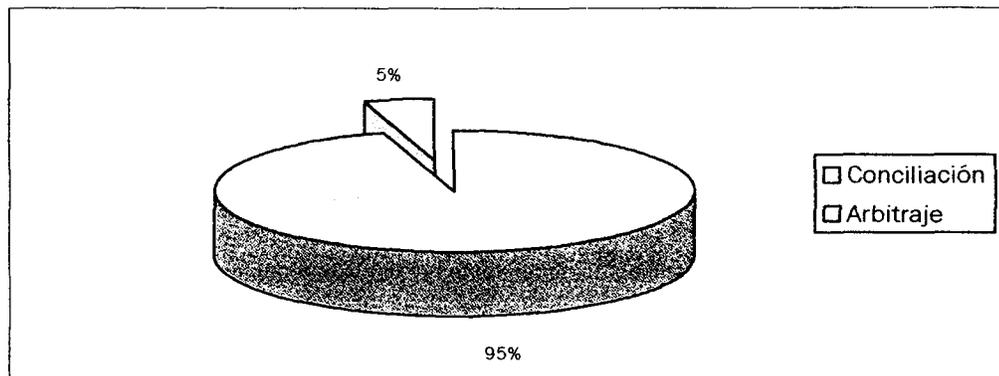
Es importante tomar en consideración que las cantidades no han tenido un crecimiento gradual, sino que se presentan años con cantidades bajas, al año

siguiente sube, y al año siguiente baja, no se presenta un crecimiento, sino que por el contrario tiende a ser un desarrollo lineal.



6. Análisis Comparativo en cantidades entre la Conciliación y el Arbitraje del III del 2000 al III – 2006.

Conciliaciones:	Arbitraje:
7890	380.



En vista del gráfico anterior es mayor cantidad de conciliaciones que de arbitrajes realizados. Los factores pueden de lo anterior pueden ser:

- a) El costo económico de la conciliación es menor que los costos económicos del arbitraje.
- b) El tiempo utilizado en la conciliación es menor al utilizado en el arbitraje.
- c) La especialidad de la materia, por ejemplo la gran cantidad de conciliaciones reportada por el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo.
- d) Algunos de los Centros RAC autorizados para prestar servicios de Arbitraje se enfocan a la capacitación sobre la materia únicamente, y no llevar a cabo arbitrajes.

De los anteriores indicadores se extraen las siguientes conclusiones:

- a) La conciliación laboral desarrollada por el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS tiene una gran acogida dentro de la población, esto, por la cantidad de usuarios que utilizan el servicio. La conciliación, además, es, en comparación con el arbitraje, una alternativa menos costosa y más rápida para solucionar los conflictos.
- b) Algunos de los centros privados se dedican más a una labor de capacitación y educación que el administrar procesos RAC.
- c) Se debe analizar a fondo la disminución del uso del arbitraje, como mecanismo RAC.

### **Título Tercero:**

**Análisis Social y Jurídico de los Mecanismos RAC a  
través del Programa Casas de Justicia y Centros  
Privados autorizados por el Ministerio de Justicia.**

## **Capítulo I. Análisis Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y demás Centros Autorizados por el Ministerio de Justicia.**

"Ninguna persona feliz ha perturbado nunca una reunión, ni ha predicado nunca la guerra, ni ha maltratado a una persona. Ninguna mujer feliz ha sido indiferente con su marido o sus hijos. Ningún hombre feliz ha cometido un robo o un crimen. Ningún empresario feliz ha aterrorizado a sus trabajadores. Todos los crímenes, todos los odios, todas las guerras, pueden reducirse a la ausencia de felicidad."<sup>1</sup>

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Mecanismos RAC.**

Los mecanismos de resolución alternativa de Conflictos son precisamente vías alternas a los sistemas convencionales ofrecidos por el Poder Judicial para resolver los conflictos que se presentan día a día.

El RAC no es solo una alternativa es una experiencia de vida para convivir, trabajar, descansar, compartir y desarrollarse en cualquier ámbito humano.

En el primer título de esta tesis de investigación, se trataron los mecanismos expuestos en la ley RAC, y los más comunes que expone la doctrina y la práctica social. Dichos mecanismos son la negociación, la mediación, la conciliación, y el arbitraje.

---

<sup>1</sup> VINYAMATA EDUARD (coord.). Aprender del Conflicto. Conflictología y Educación. 1 ed. Editorial GRAÓ. Barcelona. 2003. Pág. 43.

La resolución alternativa de conflictos debe significar no sólo el final a desavenencias en tiempos mucho menores que los necesarios por el Poder Judicial, sino fundamentalmente, debe implicar una activa participación de las partes intervinientes, quienes de esta forma, lograrán el reajuste de sus pretensiones la recreación de la confianza en el sistema jurídico y la norma en particular. Lo más importante de la negociación, mediación y la conciliación es quizás la comunicación, lo que lleva al entendimiento de las partes, lo que generalmente no es compatible con las posturas enconadas y rígidas propias de los litigios.

Devolverle el conflicto a las personas, para que sean ellas quienes lo resuelvan de acuerdo a sus posibilidades reales, de cumplimiento y satisfacción en la solución del mismo.

Los Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos permiten a quienes los utilizan, tener una experiencia de vida saludable, exitosa, y con un gran provecho de la misma. Esto por cuanto la persona que negocia, o se asiste de la mediación, la conciliación o el arbitraje para solucionar un conflicto o bien, según sea el caso para tomar una decisión informada sobre determinado asunto, evita una situación de conflicto mayor de la inicial, o bien ayuda a abordar el constructivamente sus conflictos.

#### **B. Cantidad de Casas de Justicia y Centros Privados.**

En el título segundo de esta tesis de investigación se hablo de las Casas de Justicia y los Centros Privados autorizados que brindan servicios sobre RAC. En el siguiente cuadro se da el nombre de la Casa o el Centro y el mecanismo RAC que les esta autorizado administrar:

1. Casas:

Casa:	Ubicación:	Mecanismo RAC autorizado:
 Casa de Justicia de la Universidad Latina de Costa Rica.	Universidad Latina de Costa Rica, San José.	Mediación.
 Casa de Justicia de la Municipalidad de Mora.	Casa de Cultura, del Cantón de Mora. San José.	Mediación.
 Casa de Justicia de Universidad de Costa Rica, Liberia.	Universidad de Costa Rica, Sede Liberia. Guanacaste.	Mediación.
 Casa de Justicia en materia del Consumidor. / Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo del Programa Casas de Justicia.	Plataforma de Atención al Consumidor. Ministerio de Economía, Industria y Comercio, San José.	Mediación.
 Casa de Justicia de San Ramón.	Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, San Ramón. Alajuela	Mediación.
 Casa de Justicia de Santa Cruz / Casa de Justicia de la Universidad Libre de Costa Rica	Universidad Libre de Costa Rica, Santa Cruz. Guanacaste.	Mediación.
 Casa de Justicia, Sede Rodrigo Facio.	Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio.	Mediación.

Fuente: DNRAC.

La cantidad total de Casas de Justicia hasta el momento es de siete casas, las cuales están distribuidas en las provincias de San José, Alajuela y Guanacaste.

En San José se localizan cuatro casas, una de ellas especializada, cual es la Casa de Justicia de Consumo, y además es la Casa, que reporta la mayor cantidad de usuarios que utilizan el servicio, y quienes además solicitan la ayuda de un mediador/ conciliador para solucionar sus problemas en materia de Consumo.

La Casa de Justicia de la Sede Rodrigo Facio, es una Casa que se inauguró el 25 de enero del presente año, es por ello que aún no ha reportado datos estadísticos.

2. Centros Privados: los Centros Privados son a la fecha 14 centros, a saber:

Centro:	Ubicación:	Mecanismo RAC autorizado:
Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Costa Rica.	Mediación y Arbitraje.	San José.
Centro de Resolución de Conflictos Colegio de Ingenieros y Arquitectos.	Mediación y Arbitraje.	Curridabat, San José
Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje. Cámara Costarricense Norteamérica de Comercia. CICA - AMCHAM	Mediación y Arbitraje.	Sabana Norte, San José.
Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo	Mediación.	San José.
Centro de Mediación y Manejo de Conflictos. Enseñanza e Investigación. CEMEDCO.	Mediación.	San José.
Instituto de Conflictos Familiares.	Mediación.	San José.
Centro de Resolución de Conflictos en materia de la propiedad. Cámara de Corredores de Bienes Raíces. CRCP	Mediación y Arbitraje.	Guadalupe, San José.
Centro Latinoamericano de Arbitraje Empresarial, CLAE	Arbitraje.	San José.
Centro de Mediación y Arbitraje. CEMEDAR	Mediación y Arbitraje.	San José.
Centro de Mediación. Balanza y Nivel. JURISIS.	Mediación.	San José.
Centro de Mediación y Arbitraje. AUSA	Mediación y Arbitraje.	Escazú, San José.
Centro Autónomo RAC Laboral.	Mediación y Arbitraje.	San José.
Casa Armonía. centro de mediación familiar.	Mediación.	Escazú, San José.
Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Desamparados.	Mediación.	Desamparados, San José.

El Centro de Resolución de Alternativa de Conflictos de Desamparados fue autorizado en noviembre del 2006, por lo que aún no reporta datos estadísticos.

Es importante tomar en cuenta las diferencias y las semejanzas existentes entre Casas y Centros.

En sus semejanzas encontramos que los dos deben cumplir con los mismos requisitos estipulados en el Reglamento de la Ley RAC para que sean autorizados por la DNRAC. Además, los dos administran institucionalmente métodos RAC.

En algunas de sus diferencias, el costo del servicio, es decir en las Casas de Justicia el servicio de mediación es gratuito mientras que en los Centros Privados el servicio conlleva una remuneración económica.

La participación de la DNRAC es distinta en los Centros y en las Casas, esto quiere se explica de la siguiente manera: el Programa Casas de Justicia le pertenece al Ministerio de Justicia, cual es orientado técnica – jurídico por medio de la DNRAC, mientras que los Centros Privados no tienen un ligamen directo con el Ministerio de Justicia, tan solo la DNRAC realiza una labor de fiscalización sobre los mismos, y un análisis de los datos estadísticos reportados.

#### **B. Publicidad de las Casas de Justicia y los Centros Privados.**

La resolución alterna de conflictos es una experiencia de vida. En nuestro país al existir la Ley 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, y demás normas que regulan la materia, se le otorga el derecho –

posibilidad a las personas de solucionar sus conflictos de orden patrimonial y disponible a través de la conciliación, mediación, negociación, arbitraje, y otros mecanismos.

En su reglamento en el artículo primero inciso d) se señala:

**“Centros:** Entidades creadas exclusivamente para la administración institucional de métodos alternos para la solución de conflictos, o bien, la dependencia u oficina perteneciente a una entidad, por medio de la cual, ésta administra institucionalmente los citados métodos. Estos Centros deben estar autorizados por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.”<sup>1</sup>

Como lo vimos en líneas atrás existen 7 Casas y 14 Centros, los cuales en total suman 21 centros dedicados a brindar servicios que involucran el RAC.

La publicidad de cada uno de estos centros se maneja de manera distinta, esto debido a que uno es un programa estatal y los centros privados, tienen sus propios mecanismos de difusión.

#### 1. Programa Casas de Justicia.

El Programa Casas de Justicia, en este momento está desarrollando una campaña publicitaria, que inició el 14 de febrero y se extenderá por dos meses, la

---

<sup>1</sup> Artículo 1. Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. N° 32152



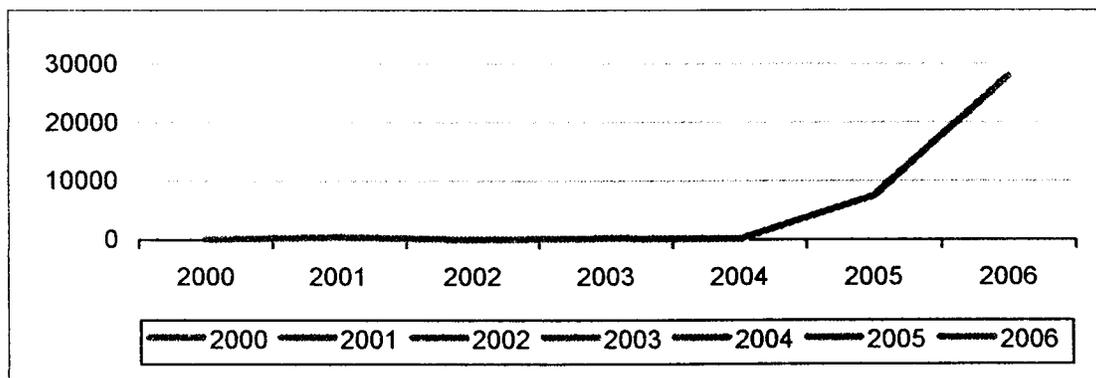
En las estadísticas analizadas en el Título anterior, tanto de las Casas como de los Centros nos dan el dato de la cantidad de usuarios que se presentaron en el Centro, este dato se puede interpretar de dos maneras:

- a) La primera de ellas, cantidad de personas que solicitaron el servicio.
- b) La segunda, cantidad de personas que además de solicitar el servicio, conocieron y obtuvieron información de los mecanismos RAC.

En las Casas de Justicia se presentaron estos datos:

AÑO:	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL:
*****	43	390	40	186	214	7493	27939	36305

**Estadísticas de la DNRAC.**



**Gráfico 1. Programa Casas del III - 2000 al III - 2006.**

El gráfico nos muestra en su línea de avance un crecimiento considerable en la cantidad de usuarios de las Casas, considerando que la Casa de Consumo es la Casa que reporta la mayor cantidad de usuarios al servicio. De estas personas no todas fueron a un proceso de mediación/ conciliación, pero todas ellas si

obtuvieron información de los mecanismos alternos de resolución de conflictos.

Para el caso de las Casas en particular se hace referencia a la mediación.

En los Centros Privados ocurre lo siguiente:

CIC A	CCOME RCIO	MT SS	CFI A	INCOF AMI	CR CP	CN NA	CEME DAR	CL AE	CEMD ECO	IM C	JURI SIS	AU SA	RAC LABO RAL	C ARMO NÍA	TOT AL:
10 28	117	97 63	12 37	541	54	36	69	0	1	8	7	2	1	0	
25550															

Estadísticas de la DNRAC.

Algunos de los Centros reportan cantidades mucho mayores a las de otros centros, así por ejemplo, el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS es quien a través del 2000 al 2006 ha reportado mayor cantidad de usuarios al servicio, y es quien además reporta mayor cantidad de audiencias de conciliación efectuadas.

Es de considerar que no todos los centros administran los mismos métodos RAC, y puede que solo desarrollen la conciliación o solo desarrollen el arbitraje. Los datos estadísticos ya analizados, si demuestran una disminución considerable del uso del arbitraje en las personas o empresas. Este fenómeno se debe a consideración de algunas personas, por los siguientes motivos:

- 1) Los procesos de arbitraje son sumamente caros lo que los hace inaccesibles a ciertos sectores/ costo alto/ pocos recursos económicos.<sup>1</sup>
- 2) Desconocimiento en la utilización de la cláusula arbitral<sup>2</sup>.
- 3) Lentitud en la Sala Primera para resolver<sup>3</sup>, los recursos interpuestos contra el laudo arbitral.
- 4) Laudos incoherentes que son anulados por la Sala Primera de la Corte<sup>4</sup>.
- 5) Que los procesos de ejecución de acuerdos y laudos tarden tanto en los tribunales de Justicia<sup>5</sup>.
- 6) No tener una ley adecuada, especialmente no tener aprobada la Ley modelo de Arbitraje de la UNCITRAL, esto no genera confianza en los inversores extranjeros.<sup>6</sup>

Las anteriores posibilidades sobre el descenso de la utilización del arbitraje, son solo algunas, pero para las mencionadas, se deben tomar iniciativas y planes de ejecución para combatirlas.

En total la cantidad de usuarios de las Casas y los Centros desde el III - 2000 al III - 2006 es:

CASAS:	CENTROS:
36305	25550

<sup>1</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

<sup>2</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

<sup>3</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

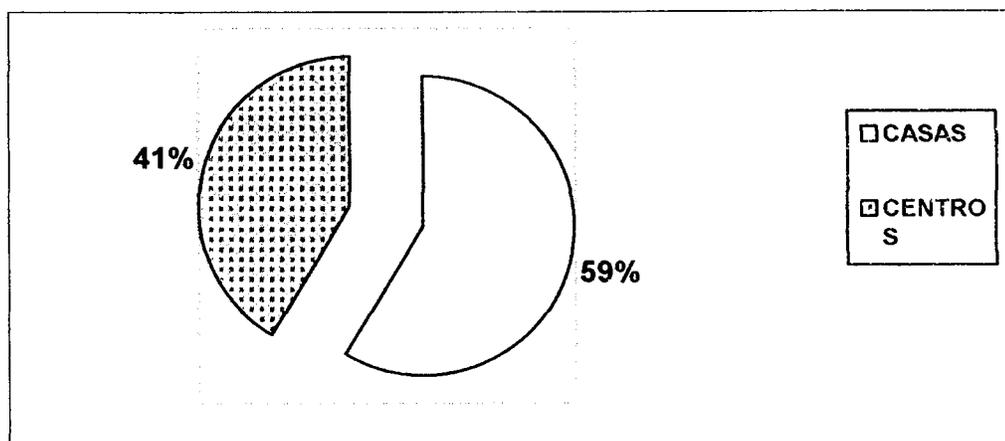
<sup>4</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

<sup>5</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

<sup>6</sup> FODA RAC. 18 de septiembre del 2006. Colegio de Abogados.

Total: 61855

Estadísticas: Casas y Centros, DNRAC.



**Gráfico 2. Centros y Casas.**

Lo anterior concluye en que los centros deberían establecer una política de mayor difusión y publicidad, tomar medidas en cuanto al arbitraje. Y, las Casas fortalecer las políticas de publicidad con las que hasta ahora cuentan. Lo anterior con el fin de tener una mayor cantidad de usuarios, e informar sobre las ventajas y beneficios del RAC.

### **B. Fortalezas y debilidades de la Resolución Alternativa de Conflictos para las Casas de Justicia y los Centros Privados.**

El Programa Casas de Justicia y los Centros Privados deben tomar en consideración una serie de variables sociales para el fortalecimiento del servicio que prestan, y cumplir con el fin primordial de promover y a la vez establecer una verdadera cultura de paz.

A continuación se presentan algunas de las Fortalezas y las Debilidades del RAC extraídas del FODA RAC realizado en el Colegio de Abogados el año anterior.

1. Fortalezas:

La resolución alterna de conflictos posee múltiples ventajas para dar una solución efectiva a los conflictos, algunas de ellas son:

- a) Rapidez en la solución de conflictos.
- b) La mediación, la conciliación y la negociación son procesos ágiles y satisfactorios.
- c) Existe certeza de obtener una solución adecuada al conflicto al existir una variedad de alternativas para el mismo.
- d) Participación de las partes en el proceso RAC, se da una intervención directa de las partes del conflicto.
- e) Las relaciones interpersonales se fortalecen como consecuencia del mutuo interés de solucionar el conflicto y dar una solución real y posible al mismo.
- f) Los procesos RAC buscan reconstruir la paz social y dar certeza jurídica de forma integral y expedita a las personas que los utilizan. Con esto se da un fortalecimiento de una cultura de paz social.
- g) Tradición democrática.
- h) Devuelve el poder de toma de decisiones a la población.
- i) Los mecanismos RAC no están revestidos del carácter represivo de ganar/perder a que están sometidas las partes en un proceso judicial ordinario.

Esto les permite tener una mejor visión de las alternativas para la solución del conflicto.

Tomando en consideración cada uno de los enunciados, permite establecer una política integral para el fortalecimiento de los servicios que prestan las Casas de Justicia y los Centros Privados.

Con una política integral basada en la información a través de todos los medios, la población tendría al menos una idea de la utilidad de los mecanismos RAC, y ante cualquier problema vecinal, por ejemplo, solicitaría información en alguna Casa o en algún Centro, cercano.

Es importante destacar la labor realizada por la Casa de Justicia de Consumo y el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ya que son los centros que mayor cantidad de usuarios reportan.

De lo anterior hay que considerar la especialidad y la experiencia de cada uno. La Casa con los conflictos derivados de la materia relacionada al consumidor, situación que se vive día a día en la sociedad costarricense. Desde el comprar una verdura en el mercado, hasta, el comprar un equipo de audio y video en un almacén. O hacer una compra de un equipo vacacional en un hotel.

En cuanto al Centro de Resolución de Conflictos del MTSS, su especialidad es el Derecho Laboral. Y el empleado, al igual que el empleador, ven una posibilidad de solucionar los conflictos surgidos de la relación, a través de la conciliación que ofrece esta instancia, la cual resulta útil y en un menor tiempo.

Al igual que en estos dos centros, el resto de las Casas y los Centros deben verse a sí mismos y determinar cuales son sus puntos fuertes y estos, ofrecerlos a la población.

## 2. Debilidades:

La resolución alterna de conflictos tiene una serie de debilidades, dentro de las que se citan:

- a) Desconocimiento del tema y falta de sensibilización, e información de la población.
- b) Los procesos de arbitraje son sumamente caros lo que los hace inaccesibles a ciertos sectores de la población. El costo es alto y en algunos casos existen pocos recursos económicos.
- c) Una de las debilidades más fuertes del RAC es la falta de información con las que cuentan los abogados, y la no información dada a los clientes sobre las posibilidades de recurrir a algún centro o utilizar algún mecanismo para solucionar el conflicto.
- d) La elaboración de acuerdos defectuosos que son inejecutables.
- e) Requiere mejores habilidades del manejo de conflicto de la población.
- f) Falta de plan continuo de divulgación estatal de los métodos RAC, y de los centros que administran métodos RAC.

Existen además muchas otras debilidades, pero las más superficiales son las recién nombradas. Lo anterior afecta al Programa Casas y a los Centros

Privados en el conocimiento, credibilidad, y reutilización que hacen las personas de los métodos de resolución alterna de conflictos.

## **Capítulo II. Análisis Jurídico de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y Centros Autorizados.**

“... pero nosotros nos limitamos apenas a preguntar: ¿qué es lo que verdaderamente quieres decir? A cualquiera, quienquiera él sea, le hacemos esta pregunta: ¿cuál es el sentido de tu discurso?. A la mayoría, tal proceder los saca completamente de balance. Pero esta no es culpa nuestra, nosotros preguntamos con toda honestidad y no queremos tenderle trampas a nadie”.

M. Shlick.

### **Sección I. Aspectos Generales.**

#### **A. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.**

En nuestro país el desarrollo de los métodos de resolución alternativa de conflictos se remonta al año 1994, con la creación e inicio de actividades del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos de la Corte Suprema de Justicia o Programa RAC<sup>1</sup>.

La Corte Suprema de Justicia con fondos de la Agencia para el desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID), desarrollo el Proyecto de Mejoramiento del Sector Justicia, con motivo de Asistencia firmado con el

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia. Pág. 71.

Gobierno de la República en setiembre de 1988. Este convenio fue enmendado en dos ocasiones, en mayo de 1989 y en mayo de 1993<sup>1</sup>.

Este proyecto de Modernización, incluía un componente sobre Resolución Alternativa de Conflictos, que posteriormente se convirtió en el Programa RAC. El objetivo de este programa consistió en dar a conocer y promover los mecanismos RAC en nuestro país.

Las actividades del Programa RAC se dividieron en cuatro aspectos:

1. Diseño y Estrategia.
2. Promoción y Difusión.
3. Capacitación.
4. Proyectos Pilotos.

Antes de la implementación de las actividades de fondo del Programa RAC, se realizó el diseño de la estrategia, la cual se basó, en primer lugar, en el diagnóstico e investigación. Esta primera etapa se nutrió de tres fuentes esenciales: estudios jurídicos, estudios de opinión pública y estudios de experiencias comparadas<sup>2</sup>.

Los estudios jurídicos se realizaron sobre aspectos de fondo, y acerca de la viabilidad de los mecanismos RAC.

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia. Pág., 71.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág., 72.

Todo lo anterior generó una estrategia de promoción e implementación de experiencias demostrativas en RAC basadas en la realidad particular costarricense.

En relación a la promoción y difusión efectuada por el Programa RAC, se realizaron una importante cantidad de publicaciones e investigaciones, con el propósito de dar a conocer las características y ventajas de estos métodos, así como las posibilidades de implementación en nuestro país<sup>1</sup>.

Dentro de las actividades realizadas, destaca el Segundo Congreso Nacional sobre Administración de Justicia, celebrado en setiembre de 1995, en el cual se discutió, con la participación de expertos y funcionarios judiciales y representantes de la sociedad civil, aspectos de fondo sobre los métodos RAC.

En cuanto a la capacitación, el Programa RAC realizó una serie de actividades de investigación.

Una vez concluido el Programa RAC de la Corte, se formó una comisión Nacional para la Promoción y Difusión de Mecanismos Pacíficos para la Solución de Conflictos.

Esta Comisión encontró su sustento en el Decreto Ejecutivo del 30 de enero de 1996, mediante el cual se dispuso declarar:

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia. Pág., 73.

“de interés nacional la promoción y difusión de mecanismos pacíficos para la solución de conflictos, incluyendo entre otros, la negociación, la mediación, la conciliación, la concertación y el arbitraje, como formas alternativas y participativas de resolver constructivamente los diferentes”<sup>1</sup>.

La Comisión estuvo conformada por representantes del Ministerio de Educación Pública, del Ministerio de Trabajo, del Ministerio de Justicia, de la Corte Suprema de Justicia, de la Facultad de Derecho, así como del sector privado.

El logro más importante consistió en elaborar el Proyecto de la Ley sobre RAC. Este proyecto constituye la génesis de la actual Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

Luego de las experiencias de introducción del tema en el país, en diciembre de 1997 la Asamblea Legislativa aprueba la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (Ley RAC), publicada en el Diario Oficial La Gaceta N 9, del 14 de enero de 1998.

## **B. Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. (N. 32152)**

---

<sup>1</sup> ARIAS SOLANO RANDALL. (2001). Acceso a la Justicia y resolución de conflictos en Costa Rica: La experiencia de las Casas de Justicia. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos: Ministerio de Justicia. Pág. 78.

El Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. (N. 32152) considera de fundamental importancia la efectiva regulación jurídica de la administración institucional de los métodos de resolución alternativa de conflictos, como una vía alternativa para acceder a la justicia y procurar el desarrollo de la paz social<sup>1</sup>.

La Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, autoriza y regula la constitución y organización de entidades dedicadas a la administración institucional de procesos de mediación, conciliación y arbitraje, confiriendo al Ministerio de Justicia la potestad de autorización, fiscalización y sancionatoria de dichos centros.

Al respecto la Contraloría General de la República señala:

"Para los efectos, la autorización implica la delegación de potestades públicas, lo que convierte a los centros autorizados en órganos de administración de justicia, específicamente de administración de justicia alternativa (...) quienes administran procedimientos RAC, ejercen una función de naturaleza jurisdiccional, así reconocida por la Contraloría General de la República: "Por su parte, los servicios que brindan árbitros, o bien las entidades autorizadas, no constituyen medios de colaboración para las funciones ordinarias, sino que desempeñan una función de naturaleza jurisdiccional, como una vía alternativa a los Tribunales de Justicia."<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Reglamento al Capítulo IV de la Ley Sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social. N. 32152. Parte de Considerandos.

<sup>2</sup> Contraloría General de la República. Opinión Jurídica N° DAGJ - 1116 - 2003, del catorce de agosto del dos mil tres.

Desde la promulgación de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, se ha dado un importante aumento en torno al funcionamiento de centros dedicados a la administración institucional de métodos alternos para la solución de conflictos, generando una mayor experiencia en el tema, situación que motiva un replanteamiento normativo.

## **Sección II. Conciliación y Mediación.**

Una de las características apuntadas a la resolución alternativa de conflictos es la búsqueda de soluciones no adversariales a los problemas suscitados, a través de la utilización de métodos autocompuestos para su solución. Estos métodos, además, propician el establecimiento de una cultura de paz, a través de la educación de las personas sobre la solución de los problemas por ellos mismos, idea que se desarrolla en los primeros artículos de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ley 7727. Pero además, estos mecanismos constituyen una forma de acceso a la justicia, que busca agilizar la solución de las controversias suscitadas y mejorar la calidad de aquella, sobre todo desde la perspectiva de los usuarios, que pueden buscar opciones creativas para arreglar sus diferencias. Desde esta perspectiva, la solución de conflictos por métodos alternativos al judicial forman parte del derecho

constitucional a tener acceso a una justicia pronta y cumplida, derecho contenido como se indicó en el artículo 41 constitucional<sup>1</sup>.

#### **A. La Conciliación/ Mediación.**

La conciliación se encuentra regulada en el Capítulo II de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ley 7727. En nuestro país se ha manejado indistintamente el concepto de conciliación y mediación, ya que la ley referida las asemeja en cuanto a sus efectos y normas de aplicación. En la práctica se ha utilizado el concepto de mediación para referirse, por lo general, a las conciliaciones o mediaciones vecinales que se realizan en las Casas de Justicia, dejándose el concepto de conciliación para los procesos judiciales o las que ocurren en los Centros de Resolución Alternativa de Conflictos autorizados por el Ministerio de Justicia.

1. Conciliación en Órganos Estatales: En cuanto al uso que se hace de los mecanismos RAC en órganos estatales, la Procuraduría General de la República ha señalado a la conciliación como una forma de transacción, y al respecto se ha indicado:

"(...) Por ello, la transacción se entiende "como el convenio que efectúan las partes haciéndose recíprocas concesiones con el fin de poner corto a sus diferencias de carácter litigioso, es una de las formas más sencillas que la ley permite para dirimir las controversias" (Dictamen C-074-89).

---

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República. Dictamen 369 del dieciocho de agosto del dos mil seis.

Por su parte, el artículo 2º de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social –Número 7727– establece que tanto la negociación, la mediación, la conciliación y otros mecanismos similares se aplican "para solucionar sus diferencias patrimoniales". Y el artículo 18 *Ibidem* dispone que "Todo sujeto de derecho público, incluyendo el Estado, podrá someter sus controversias a arbitraje de conformidad con las reglas de la presente ley y el inciso 3), del artículo 27 de la Ley General de la Administración Pública"

Si bien es cierto, esta última norma no hace mención expresa de la conciliación y/o transacción, a la luz de estas disposiciones, se puede afirmar que existe una *autorización general para que la Administración pueda someter sus diferencias a transacción*, lo anterior por mención expresa del artículo 27 antes aludido y la conciliación por interpretación ampliativa del citado numeral 18.

Y cabe advertir, como ya lo hicimos, que mediante interpretación, tanto de esta Procuraduría como de la Contraloría General, se ha considerado que tanto la Administración centralizada como la descentralizada, incluidas las corporaciones territoriales municipales, están autorizadas a acudir tanto al arbitraje como a la transacción (Al respecto, véanse los dictámenes C-225-88 de 11 de noviembre de 1988 de la Procuraduría General, y 2239 de 23 de febrero de 1996 de la Contraloría General).

De manera general, la decisión de transar o conciliar, así como la de acudir a un arbitraje, debe ser tomada por el jerarca respectivo, aunque la implementación del acuerdo puede ser llevado a la práctica por un funcionario distinto del jerarca, como una delegación de funciones o bien utilizando la figura de la representación institucional. Pero en todo caso, la decisión de transar debe estar debidamente motivada.

En cuanto a las materias transigibles, no existe disposición alguna que expresamente las regule, por lo cual, en tesis de principio, podría pensarse en una *amplitud mayor que la existente tratándose del arbitraje*, pues a diferencia de ésta, en la conciliación, y/o transacción, es la propia Administración la que se encuentra negociando y resolviendo, y no un tercero.

En todo caso, debemos advertir que la limitación va a estar definida por la imposibilidad de negociar en contra de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. De esta forma, no es posible que se concilie aspectos sobre los que hay norma

expresa en contrario, incluidas las reglamentarias, por el principio de inderogabilidad singular de los reglamentos. De lo cual deviene la imposibilidad de transar o conciliar sobre la exigibilidad misma del canon en cuestión.

Dentro de este marco de referencia general, es posible concluir que sería legalmente procedente utilizar o aplicar, por parte de las municipalidades, el mecanismo de la conciliación y/o transacción dentro de un proceso judicial en trámite, no teniendo más límite que propio principio de legalidad al que inexorablemente está sometida la Administración Pública, y por supuesto, el acto por el cual el órgano superior jerárquico acuerde optar por dichos mecanismos, deberá estar debidamente motivado." (C-111-2001 del 16 de abril del 2001)"<sup>1</sup>

La nulidad del acto administrativo que contiene la decisión de acudir a un proceso conciliatorio en asuntos no disponibles, puede generar responsabilidad para el servidor público que emitió el acto, de conformidad con lo señalado por los artículos 199 de la Ley General de la Administración Pública y 110 de la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, este último en tratándose de asuntos que involucren a la Hacienda Pública<sup>2</sup>.

## 2. Conciliación en la Jurisprudencia:

"El acuerdo que solucione un conflicto entre particulares puede tener lugar en cualquier momento, aún cuando haya proceso judicial pendiente. Incluso en el caso de que se haya dictado sentencia en el proceso y ésta se encuentre firme... En el CAPITULO II que contiene del numeral 4 al 17 la Ley regula específicamente los institutos de la CONCILIACION y MEDIACION. Y referente a tales técnicas, como manifestación de ese derecho de libertad mencionado en el primer Capítulo

---

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República. Dictamen 369 del dieciocho de agosto del dos mil seis.

<sup>2</sup> Procuraduría General de la República. Dictamen 369 del dieciocho de agosto del dos mil seis.

de la Ley RAC, otorga la opción a los particulares para que de mutuo acuerdo escojan las personas que fungirán como mediadores y conciliadores. Ya no es solamente, para el caso de procesos pendientes en sede jurisdiccional, una decisión que obligatoriamente ha de ser hecha por los Juzgadores sino que compete a las partes designar quién ha de ser el conciliador o mediador del asunto. A su vez, acuerda la Ley de análisis la posibilidad de la conciliación parcial. Y para estos casos, dispone el proceso continuará solamente en lo que no se convino (numeral 8). Sin embargo este punto fue previsto en la legislación procesal civil y laboral. (Artículos 314 penúltimo párrafo de primer cuerpo legal y 475 párrafo tercero del segundo). También dispone dicha normativa en el artículo 6- la posibilidad de poner en práctica en todas las etapas procesales, de manera opcional por los Juzgadores, la conciliación, donde la ley a su vez provee de forma optativa, ello puede proponerse por el mismo Juez o un juez conciliador y; de manera imperativa señala la obligación para la Corte en designar los jueces conciliadores requeridos para estos servicios así como les determinará sus facultades y responsabilidades. Es importante resaltar que, como derecho de todo ser humano a buscar solución a sus conflictos por medio del diálogo, impone esta normativa un deber de informar a las partes tanto para los juzgadores cuanto a los abogados. (Artículos 6 y 11 ). De ahí el DERECHO A LA INFORMACION DE PACTAR AMISTOSAMENTE para las partes. A los acuerdos que por conciliación sean tomados tanto en sede jurisdiccional como fuera de ésta se les otorga la eficacia de cosa juzgada material y al igual que una sentencia en caso de incumplimiento serán ejecutorios inmediatamente. (Numeral 9). También la eficacia de la conciliación ya estaba prevista en la ley pero para la jurisdiccional. (Números 324 del Código Procesal Civil y 475 del Código de Trabajo). Inova esta normativa en cuanto al Juez conciliador o al Conciliador Judicial, lo exonera de toda responsabilidad civil o penal e impide sea recusado por las manifestaciones exprese en las etapas de conciliación. No obstante, debe tenerse presente por los conciliadores y mediadores los principios de la ETICA y las reglas de la PRUDENCIA de sus deberes establecidos en los numerales 13 y 14 como parte de sus funciones, dentro de éstas, las de IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD, INFORMACION de las implicaciones legales. A su vez, deben tenerse en cuenta los de la RACIONABILIDAD, FACTIBILIDAD Y TOLERANCIA y el de su propia función de SUGERENCIA y no de IMPOSICIÓN O

PRESIÓN, ni tampoco el de dar o verter un juicio de valor sobre quien llevaría las de ganar o las de perder el proceso, en caso de que no se concilie. Aunque no se establezcan expresamente tales consideraciones, han de tenerse presentes pues perderían la razón de ser las formas pacíficas de ponerle fin a una contienda. Por ende, un PRINCIPIO a tomar en cuenta es el de BÚSQUEDA DE LA ARMONÍA O PAZ SOCIAL."<sup>1</sup>

La anterior jurisprudencia nos menciona el proceso de conciliación, algunos de los principios que lo rigen, y las responsabilidades que poseen los mediadores o conciliadores en cuanto al proceso y a la decisión que tomen las partes.

Es importante hacer notar que estos principios se deben cumplir para brindar un servicio eficiente y de calidad, donde el usuario o cliente se sienta satisfecho y con la disposición de reutilizar el servicio.

### 3. Jurisprudencia sobre Acuerdos de Conciliación o Mediación:

"El artículo 9 de la Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, establece que los acuerdos de conciliación judiciales *"una vez homologados por el juez, y los extrajudiciales, tendrán autoridad y eficacia de cosa juzgada material y serán ejecutorios en forma inmediata"*. En el mismo sentido el numeral 220 del Código Procesal Civil, estipula que los *"acuerdo conciliatorios homologados por el juez producirán cosa juzgada"* y que *"se procederá a su cumplimiento mediante el proceso de ejecución de sentencia"*. De acuerdo a lo expuesto, debe indicarse que una cosa es el contenido y alcances del acuerdo, el cual debe ser homologado para su validez como cosa juzgada, y otra la ejecución de lo pactado. En el subjúdice, las partes

---

<sup>1</sup> TRIBUNAL SUPERIOR AGRARIO. Voto 698. San José, a las ocho horas con veinte minutos del veintiséis de setiembre del dos mil uno.

llegaron a un acuerdo judicial conciliatorio, en fecha dos de diciembre del dos mil cinco, en virtud del cual la demandada se comprometió a entregar a la empresa actora 164, 52 qq de café para el 30 de enero del 2006, previa catación de muestras realizadas en CICAFFE y que sobre el diferendo económico respecto a los contratos de exportación de café No. ICAFFE 0010, 0055, 0056 de la cosecha 2003 -2004 la demandada también se comprometió a cancelar a la actora la suma de quince mil dólares. Asimismo se indicó que una vez verificado dicho cumplimiento la actora procederá a dar por terminado el presente proceso y el 04-001448-184 y 05-880-181-CI, y procedería la actora a cancelar las dos prendas. III. Tal acuerdo fue homologado en la resolución venida en alzada, y considera este Tribunal que dicha homologación no riñe o atenta contra lo acordado, toda vez más bien para que se pueda ejecutar el acuerdo debe de existir esa homologación judicial. La interpretación que hace el recurrente en el sentido que la homologación está sujeta a la verificación del cumplimiento, no es de recibo, toda vez si en la etapa de ejecución del acuerdo opera el incumplimiento, y de considerarse y declararse así en primera instancia, se podrá continuar con los procesos en la forma que corresponda. Aunado a lo anterior, las partes no acordaron suspender la homologación hasta que se cumplieran satisfactoriamente las obligaciones contraídas por la parte demandada, sino que lo que estipularon fue la sanción a aplicar en caso de que se incumpliera, lo cual es propio de un proceso de ejecución de sentencia según procedimiento establecido en el artículo 62 y siguientes de la Ley de Jurisdicción Agraria.”<sup>1</sup>

En la anterior jurisprudencia se hace mención al procedimiento a seguir una vez efectuado el proceso de conciliación o de mediación. El cual es la

---

<sup>1</sup> TRIBUNAL AGRARIO DEL SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE, SECCION SEGUNDA. VOTO N° 0730-F-06 Goicoechea, a las once horas doce minutos del doce de julio del dos mil seis.

homologación si hay un proceso judicial pendiente, o bien en el cumplimiento según donde se efectúe el acuerdo.

En cuanto a la homologación hay que destacar que el acto que realiza el juez en cuanto a la verificación y aprobación de lo establecido por las partes. El acuerdo conciliatorio, por tanto, debe identificarse como un acuerdo de voluntades al cual la ley le otorga efectos especiales. Si está claro que en caso de incumplimiento por alguna de las partes el proceso a seguir para su ejecución, es el proceso de Ejecución.

El valor de cosa juzgada material dado al acuerdo judicial o extrajudicial no significa otra cosa que la imposibilidad de revisar el acuerdo conciliatorio o de mediación salvo en aquellos casos previstos por la ley, ya sea por el órgano judicial competente. Así, la eficacia y autoridad de cosa juzgada material asignada al acuerdo conciliatorio se encuentra sustentado en el principio de seguridad jurídica, haciendo inmutable e inimpugnable el acuerdo conciliatorio, y otorgándole ejecutividad al mismo. Sobre los efectos de la cosa juzgada material, ha señalado la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia<sup>1</sup>:

“La jurisprudencia de esta Sala ha establecido que la cosa juzgada en esta materia tiene su sustento en la doctrina del numeral 162 del Código Procesal Civil y considera bajo esta naturaleza o estado jurídico, todas aquellas sentencias firmes dictadas en procesos ordinarios o abreviados, así como las resoluciones a las cuales la ley les confiere expresamente ese efecto. Las características y alcances de la cosa juzgada, ya han sido objeto de análisis por parte de esta Sala; así, en la resolución No. 22 de las 10 horas del 23 de febrero de 1996 indicó: “...Las

---

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República. Dictamen 369, del dieciocho de agosto del dos mil seis.

sentencias revestidas de cosa juzgada material, en relación a su eficacia presentan tres características: inimpugnabilidad, inmutabilidad y coercibilidad. La inimpugnabilidad consiste en la inoperancia de recursos ordinarios o en la inadmisibilidad de juicios posteriores tendientes a resurgir las cuestiones ya decididas. Es inmutable porque deviene inmodificable. Es coercible pues podrá ser ejecutada forzosamente. En doctrina se destacan dos efectos derivados de la cosa juzgada: a) efecto negativo: las partes no pueden pretender revivir la misma discusión en un nuevo proceso de lo ya decidido y, b) efecto positivo: la parte cuyo derecho le ha sido declarado en la parte dispositiva de la sentencia puede ejecutar ese fallo sin restricción, en la medida de lo resuelto y el juez no podrá negarse al cumplimiento de la misma. Corolario de lo anterior, el órgano executor del fallo debe ajustarse a los lineamientos establecidos en la parte dispositiva de la sentencia ejecutoriada. No puede ni debe alterar por exceso o defecto o interpretar arbitrariamente lo ya resuelto en firme. (En este mismo sentido, puede consultarse la número 56 de las 15 horas cinco minutos del 31 de mayo de 1995 y 43 de las 14 horas 15 minutos del 4 de mayo de 1998, ambas de esta Sala). De lo anterior se colige que las resoluciones que ostenten la condición de cosa juzgada en su grado material, adquieren un nivel de estabilidad jurídica que las hace oponibles a la situación jurídica particular de las partes involucradas en el litigio o causa dentro de la cual se ha dictado, y a otros que pretendan establecerse sobre el objeto del proceso en virtud del cual se ha emitido. (...)Sobre el particular este órgano colegiado ha sido claro en las dimensiones de las sentencias con autoridad de cosa juzgada material; así, en la sentencia No. 740-F-99 de las 14 horas 45 minutos del 1 de diciembre de 1999 estableció: "Al resolver en forma definitiva de las controversias sometidas a su conocimiento, el Estado, a través del Poder Judicial, asume y pone en operación una de las más importantes funciones en él recaídas: la jurisdiccional. Para que tal función pueda efectuarse en forma eficaz, las decisiones inherentes a la potestad paralelamente otorgada, revisten dos características fundamentales: inmutabilidad y definitividad absolutas. Solamente en casos de excepción, contemplados por la ley, tales características pueden ser relativas. A esta particularidad de la función jurisdiccional, se le ha denominado en doctrina y en jurisprudencia, COSA JUZGADA. Por medio de ella se establece que la voluntad del Estado, contenida en la ley, es definitiva e inmutable para el caso concreto, lo cual es básico para la certeza y seguridad jurídicas. Esa voluntad es

declarada por el Juez en sentencia. De esa manera se busca ponerle fin a los asuntos decididos en fallo judicial, impedir el sucesivo replanteamiento del conflicto, evitando así la incertidumbre jurídica, todo lo cual propende a la eficacia de la función jurisdiccional del Estado.”.<sup>1</sup>

#### 4. Jurisprudencia sobre Acuerdos de Conciliación o Mediación Defectuosos.

“La homologación que realiza el Juez del acuerdo conciliatorio es un requisito de validez para que el mismo adquiera autoridad y eficacia de cosa juzgada. Se trata de una constatación de que dicho acuerdo no es contrario al ordenamiento jurídico. En el presente asunto se observan, en primer término una serie de omisiones en relación con las exigencias que establece el artículo 12 de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos No 7227 de 9 de diciembre de 1997. En segundo lugar no existe constancia en el documento de que el Juez informara a las partes de los derechos que se encuentran en juego y que les haya advertido de que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses. En tercer lugar observa el Tribunal aspectos de fondo que son violatorios de derechos constitucionales de las partes y del proceso. Es el caso de la cláusula 9) del Convenio se indica expresamente: “ *La parte demandada en este proceso tiene como plazo máximo para presentar la demanda ordinaria seis meses a partir del día de hoy, los cuales podrán ser prorrogables hasta tres meses más presentando la justificación correspondiente de no hacerlos (sic) se entenderá que carece de interés en la presentación de dicha demanda* ” Esta cláusula restringe claramente el derecho del demandado de acceso a la justicia contemplado en el artículo 41 de la Constitución Política vigente, por lo que no podría admitirse en una homologación. La cláusula 1) del acuerdo establece expresamente: “ *Que para efectos de no entorpecer el presente acuerdo conciliatorio la actora renuncia de su demanda presentada contra Edgar Mario Vega Calvo*”. Respecto de esa “ renuncia “ no se aclara si es renuncia del derecho o un desistimiento de la acción presentada. En el caso de que fuera renuncia del derecho ello tendría implicaciones en el acuerdo, pues más adelante las partes acuerdan salir ambos del fondo. En el evento de que fuere desistimiento, éste tiene

---

<sup>1</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 069-2005, de las once horas diez minutos del nueve de febrero del dos mil cinco

un trámite, el cual está previsto en los artículos 204,205 y 206 del Código Procesal Civil, donde se da audiencia a la parte contraria por tres días, y pronunciamiento expreso del juez sobre la validez del mismo conforme lo dispone el 205, además sobre las costas daños y perjuicios, todo lo cual se omitió en el presente asunto. También las partes acuerdan en la cláusula 3) lo siguiente: “ *Ambas partes se comprometen a salir del terreno y no ingresar al mismo hasta tanto no se haya resuelto en forma definitiva el asunto*” Respecto de esta cláusula el Tribunal considera deja sin resolver el conflicto social planteado por el Interdicto. El artículo 2 de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, ya comentada establece en su artículo 2, que toda persona tiene derecho a recurrir al diálogo para solucionar sus diferencias patrimoniales y el 3 dispone en términos similares que “ *los particulares pueden arreglar sus intereses en conflicto por medio de convenios celebrados libremente* “. Por ello mismo el artículo 12 regula como requisito de los acuerdos, “ *la mención clara del objeto del conflicto y sus alcances*” . El conflicto que origina el acuerdo es de carácter posesorio, pues la actora pretende la restitución del terreno que indica le ha sido despojado (folio 34). Por su parte la demandada alega, ejerce la posesión sobre ese terreno la cual ha mantenido desde que la tenía su padre. Sin embargo en la cláusula 3) no se resuelve ese conflicto, pues ambas partes manifiestan salen del terreno, y se obliga a la demandada a la presentación de una demanda ordinaria. No obstante en forma contradictoria, las mismas comparecientes en la cláusula 4) se comprometen a defender eventualmente en forma conjunta la propiedad en litis frente a terceros, que atenten contra la posesión o titularidad del bien, en una suerte de coposesión. En esas condiciones considera el Tribunal no se está cumpliendo el objetivo de los acuerdos conciliatorios regulados por la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos. Como todas estas omisiones y violaciones no pueden desligarse unas de otras, resulta imposible homologar parcialmente algunas de las cláusulas y en consecuencia lo procedente en esta instancia será revocar la sentencia que acogió la homologación del acuerdo conciliatorio visible a folio 67 y en su lugar no homologar el acuerdo, ordenando la continuación del procedimiento, si otra causa legal no lo impidiere.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> TRIBUNAL AGRARIO DEL SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE, SECCION PRIMERA. VOTO N° 0025-F-06, Goicoechea, a las ocho horas treinta y dos minutos del veintiséis de enero de dos mil seis.

La anterior jurisprudencia hacía referencia a acuerdos judiciales, pero, al igual que estos los extrajudiciales se deben de redactar con igual o mayor rigurosidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley RAC.

El artículo 12 de la ley RAC señala los requisitos de los acuerdos, los cuales son:

**“Artículo 12. Requisitos de los Acuerdos.** Los acuerdos adoptados con motivo de un proceso de mediación o conciliación judicial o extrajudicial, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Indicación de los nombres de las partes y sus calidades.
- b) Mención clara del objeto del conflicto y de sus alcances.
- c) Indicación del nombre de los mediadores, los conciliadores y, si se aplica, el nombre de la institución para la cual trabajan.
- d) Relación puntual de los acuerdos adoptados.
- e) Si hubiere proceso judicial o administrativo iniciado o pendiente, indicar, expresamente, la institución que lo conoce, el número de expediente y su estado actual y la mención de la voluntad de las partes de concluir, parcial o totalmente, ese proceso.
- f) El conciliador o mediador deberá hacer constar en el documento que ha informado a las partes de los derechos que se encuentran en juego y les ha advertido que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses. También deberá hacer constar que ha advertido a las partes, sobre el derecho que les asiste de consultar, el contenido del acuerdo, con un abogado antes de firmarlo.
- g) Las firmas de todas las partes involucradas, así como la del mediador o conciliador.
- h) Indicación de la dirección exacta donde las partes recibirán notificaciones.

Cada uno de los requisitos es fundamental, ya que les permite a las partes saber con toda certeza lo que deben de realizar, identifica plenamente a las

partes, y un eventual proceso de ejecución, le permite al juez constatar los datos y los alcances del acuerdo.

##### 5. Ejemplo: Jurisprudencia sobre Conciliación en el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS.

“A las conciliaciones celebradas ante el Ministerio de Trabajo se les debe reconocer plena validez, independientemente de la responsabilidad del funcionario que autoriza el acuerdo si se incurre en alguna violación a las leyes laborales la que, en todo caso, podrá ser exigida por las vías correspondientes, quebranto eventual que, de producirse, no tiene la virtud de afectar la validez ni la eficacia del arreglo. De lo contrario, el sistema de conciliación administrativa se tomaría en írrito e insostenible; ya que, si se reconociera la posibilidad de atacar esos acuerdos, por los motivos dichos, tales conciliaciones no cumplirían su finalidad, cual es, precisamente, ponerle fin a los conflictos, pues se estaría permitiendo su reapertura, en la sede judicial. Para resolver de esta manera, debe destacarse la importancia social que tienen las soluciones conciliadas de los conflictos: “ En fin, es evidente que los tribunales judiciales son insuficientes para responder con celeridad a la litigiosidad tan acentuada que provocan las relaciones laborales modernas. Como señalaremos más adelante, movimientos como el norteamericano de “ Alternative Dispute Resolution ” tienen su origen y causa en el convencimiento de que, por más recursos que la sociedad ponga al servicio de la jurisdicción, el nivel de conflictividad desbordará la capacidad de funcionamiento de esta última. La búsqueda de alternativas no judiciales se convierte así en una necesidad para la propia capacidad de la sociedad de solucionar la controversia que las relaciones sociales originan, y dentro de ellas muy especialmente las laborales ” (SALVADOR DEL REY GUANTER, “ Reflexiones generales sobre los medios extrajudiciales de solución de conflictos en el ámbito laboral ” , en: Jornadas sobre solución extrajudicial de conflictos laborales, Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid, 1994, p.30)...”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, Resolución número 147-2003, de las diez horas diez minutos del veintiséis de marzo de dos mil tres.

Lo anterior nos permite darle mayor seguridad jurídica a las conciliaciones realizadas en el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS, y asemejar la experiencia a los demás centros.

### **Sección III. Arbitraje.**

#### **A. Jurisprudencia sobre Arbitraje.**

##### **1. Jurisprudencia: Arbitraje:**

“VI. El arbitraje es un proceso heterocompositivo en la medida en que la decisión dirimente del conflicto es impuesta por un tercero, pero participa también de las características propias de la autocomposición, porque son las mismas partes, a través del acuerdo arbitral, las que convienen la integración del órgano, determinan sus facultades, incluso eventualmente señalab el procedimiento a seguir, y aceptan somerterse a la decisión arbitral. De ese modo, lo que los arbitros pueden y deben dirimir, está necesariamente vinculado a la voluntad de ellas, sin cuya concurrencia el órgano carece de atribuciones para juzgar el caso. La ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 171, sobre este particular señala que la competencia de los árbitros se limita al asunto que expresamente les fuere sometido, norma armónica con lo que a su vez dispone la Ley 7727 sic. Ley RAC..., en sus ordinales 18, 21, 22, 23 y 39. Ahora bien, el acuerdo arbitral, aunque no está condicionado a formalidad alguna, si debe constar por escrito, y puesto que comporta una excepción a la solución judicial, es menester que la voluntad de las partes de optar por esta alternativa se infiera, inequívocamente, de sus manifestaciones o declaraciones. Estas, valga destacarlo, no necesariamente han de estar formalizadas en una cláusula. La ley de última cita, en consonancia con la doctrina máss autorizada, prevé que el acuerdo pueda resultar de cualquier tipo de comunicación escrita permanente.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución N. 475 - C - 01, de las catorce horas con cuarenta minutos del veintisiete de junio del dos mil uno.

El arbitraje es un proceso de carácter jurisdiccional, no judicial, en el cual las partes eligen en forma privada a los sujetos que funcionarán como árbitros, para la solución de una controversia.

Su carácter heterocompositivo se refiere a que los sujetos interesados aceptan plantear su litigio a un árbitro, y eventualmente acatar su decisión.

Y un principio autocompositivo porque son las mismas partes las que deciden someter su controversia a arbitraje, mediante el acuerdo arbitral expresado por escrito.

## 2. Jurisprudencia sobre Acuerdo Arbitral.

“A partir de la vigencia de la Ley RAC, publicada en el diario oficial “La Gaceta” del 14 de enero de 1998, se superó la distinción entre cláusula arbitral y compromiso arbitral, para unificarlos en el concepto más general de “acuerdo arbitral”. Este último es un convenio por el cual dos o más personas se obligan a dirimir determinadas controversias, de naturaleza patrimonial y disponible, por medio de un proceso arbitral cuya decisión final, denominada laudo, tiene carácter vinculante. Ese acuerdo puede estar incorporado en un contrato, como una de sus cláusulas, o bien puede tratarse de un documento o convenio separado. La ley no establece formalidad alguna para ello, pero afirma que debe constar por escrito. Por mandato del artículo 43 constitucional, así como en aplicación de los principios y reglas que fija la Ley RAC, en particular sus numerales 2 y 18, el objeto debatido en sede arbitral debe ser disponible y de naturaleza patrimonial. El numeral 18 citado expresamente señala que *“Podrán someterse a arbitraje las controversias de orden patrimonial, presentes o futuras, pendientes o no ante los tribunales comunes, fundadas en derechos respecto de los*

*cuales las partes tengan plena disposición y sea posible excluir la jurisdicción de los tribunales comunes.*” Con el transcurso del tiempo, se ha desarrollado un proceso de ajuste y decantación, en el cual paulatinamente la Sala ha venido ajustando su criterio, frente a la diversidad de casos concretos. Dentro de estos discernimientos, por ejemplo, se ha determinado que para que exista acuerdo arbitral, éste, aunque informal, sí requiere de la expresión escrita de la voluntad manifiesta e inequívoca de las partes, de someter su conflicto a arbitraje. Esto, por tratarse de un acto convencional de renuncia a la jurisdicción de los tribunales de justicia, para optar por un mecanismo privado de solución de controversias. Al respecto, la Sala ha expuesto: “*Valga una vez más recordar que el efecto negativo de una cláusula arbitral es la renuncia a la jurisdicción común, renuncia que no puede ser simplemente implícita, sino expresa, aunque no sea formal*” (Resolución no. 357-03 de las 11 horas 10 minutos del 25 de junio del 2003). Acorde con lo anterior, la Sala ha considerado que “*la exclusión de la justicia ordinaria, que es el efecto principal del acuerdo -arbitral-, se ha de mirar siempre con criterio restrictivo. Esto, por lo demás, resulta de lo que dispone el artículo 11 del Código Procesal Civil, para quien la jurisdicción de los árbitros está limitada al negocio o negocios que expresamente le hayan sido sometidos*” (Resolución no. 623-02 de las 15 horas 50 minutos del 14 de agosto del 2002). De igual manera, se ha dicho que el acuerdo arbitral –por su naturaleza convencional- no alcanza a terceros, como corolario del principio de relatividad de los contratos y por la manera estricta con la que debe verse la renuncia a la jurisdicción común (Véanse los artículos 18 y 23 de la Ley RAC, el 1025 del Código Civil y la resolución de la Sala no. 357-03 de previa cita). Por otro lado, no ha sido óbice para que el acuerdo arbitral pueda ser el resultado de un simple cruce de notas e incluso de correos electrónicos, siempre que tal voluntad manifiesta e inequívoca esté presente. Así, se ha afirmado que las expresiones de asentimiento de las partes “*no necesariamente han de estar*

*formalizadas en una cláusula. La ley N° 7727 de 9 de diciembre de 1997, en consonancia con la doctrina más autorizada, prevé que el acuerdo pueda resultar de cualquier tipo de comunicación escrita pertinente ". De hecho, el artículo 23, párrafo primero in fine de la Ley RAC, "...considera válido el acuerdo arbitral suscrito por facsímil, télex o cualquier otro medio de comunicación similar" . (Resolución no. 357-03 ya citada, así como la no. 18-04 de las 10 horas 30 minutos del 16 de enero del 2004 y los artículos 18 y 23 de la Ley RAC). Finalmente y sin que resulte una enumeración exhaustiva de todos los casos abordados por la Sala, se han reconocido las cláusulas arbitrales contenidas en convenios marco, así como en contratos preparatorios de uno posterior que resulta de ellos. Sirva de ejemplo la resolución no. 475-01 de 14 horas 40 minutos del 27 de junio del 2001 en que se expuso: " VII.- La Sala ha admitido que si en un convenio marco se inserta una cláusula arbitral válida para todo conflicto suscitado en la ejecución del negocio descrito en el documento, salvo disposición expresa en contrario, ésta vincula incluso a las personas sobrevivientes al negocio. Esto es así, porque en principio lo general comprende a lo particular. Lo que no puede aceptarse; excepto por disposición expresa, es lo contrario, vale decir que de lo singular se acceda a lo general ". Cuando el tema que interasa, se refiere a la incorporación de una cláusula arbitral en las cartas de intención, precontratos o documentos preparatorios de un contrato definitivo, siempre que no queden revocados por el acuerdo final y que, por tanto, en caso de una disputa relacionada con éste último se invoque la vía arbitral. " III.- La carta de intenciones, en la cual se pactó la cláusula arbitral, es ciertamente un acuerdo preliminar, con vista a la futura participación de las sociedades suscribientes en el proceso de licitación pública Internacional No. 02-98, referente a la creación y funcionamiento de Estaciones de Revisión Técnica Integrada de Vehículos, promovida por la Proveduría Nacional en interés del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. En ella, empero, se toman ya*

*varios acuerdos proclives a evaluar la viabilidad de la asociación y hasta se habla de las previsiones a tomar de resultar adjudicatarias. Ahora bien esas intenciones se materializaron luego dentro del propio esquema, pues todos los actos posteriores se dirigieron al mismo propósito que animó la suscripción de la carta...Particularmente esto es manifiesto en la oferta hecha por el consorcio (Fs. 45 y sig. del legajo de pruebas de los actores). La relación, por otra parte, se mantuvo fiel a las intenciones preliminares. Por eso lleva razón el Tribunal Arbitral al interpretar que no hubo una solución de continuidad entre lo convenido en esa carta y los demás actos, sino un solo negocio concretado en diversas fases ...” (Resolución no. 703-00 de las 14 horas 55 minutos del 22 de septiembre de 2000)”<sup>1</sup>.*

De la anterior jurisprudencia se extraen los siguientes datos:

- a) La definición de Acuerdo Arbitral: como una manifestación de voluntad, cual puede ser informal, pero como requisito *sine qua non* debe aparecer por escrito en el contrato de partes o bien en un documento anexo o parte del mismo.
- b) Importancia del Acuerdo Arbitral o Efecto del Acuerdo Arbitral: el acuerdo arbitral significa la renuncia a la jurisdicción de los tribunales de justicia y la obligación de las partes a someterse al acuerdo y por consiguiente al Proceso Arbitral.

---

<sup>1</sup> SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. RESOLUCIÓN N° 000430-C-06, San José, a las nueve horas cincuenta y cinco minutos del diecinueve de julio del dos mil seis.

c) La materia objeto de arbitraje: debe reunir dos requisitos señalados por la ley RAC: la patrimonialidad y la disponibilidad. Es decir, la materia objeto de arbitraje debe ser arbitrable de conformidad como lo establece la ley.

### 3. Competencia del Tribunal Arbitral.

“La Ley RAC, impone al propio Tribunal Arbitral determinar su competencia al amparo del acuerdo arbitral (artículos 18 y 23 de la Ley RAC). Incumbe a los árbitros determinar la existencia y validez del convenio de arbitraje y resolver las objeciones referentes a su propia competencia (artículo 37 del mismo cuerpo legal). Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de la Sala para examinarlo, por la vía de la apelación del auto en que declara su competencia o incompetencia (artículos 37 y 38 ibídem), o al conocer de la petición de nulidad del laudo, acorde con la causal establecida por el artículo 67, inciso g), de de Ley RAC”<sup>1</sup>.

La competencia del Tribunal Arbitral es dada por el artículo 37 de la Ley RAC el cual señala:

**Artículo 37. Competencia.**El tribunal arbitral tendrá competencia exclusiva para decidir sobre las objeciones referentes a su propia competencia y sobre las objeciones respecto de la existencia o validez del acuerdo arbitral.

Además, estará facultado para determinar la existencia o validez del convenio del que forma parte una cláusula arbitral. Para los efectos de este artículo, una cláusula arbitral que forme parte de un convenio y disponga la celebración del arbitraje con arreglo a la presente ley, se considerará un acuerdo independiente de la demás estipulaciones del convenio. La decisión del tribunal arbitral de que el

---

<sup>1</sup> SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. RESOLUCIÓN N° 000430-C-06, San José, a las nueve horas cincuenta y cinco minutos del diecinueve de julio del dos mil seis.

convenio es nulo, no implicará, necesariamente la invalidez de la cláusula arbitral.”<sup>1</sup>

Este artículo nos habla de dos principios, ya analizados, los cuales son:

- a) Principio *Kompetenz – Kompetenz*: “competencia – competencia”, este significa que el mismo tribunal arbitral es competente para resolver sobre su propia competencia.
- b) Principio de la Autonomía de la Cláusula Arbitral: la cláusula arbitral tiene independencia del contrato que la origina, de tal manera que si se declara nulo o inválido el contrato base, la cláusula conserva su validez.

#### 4. Recurso de Nulidad.

“I. El Recurso de nulidad oportunamente interpuesto no es puntual en las causales en que el mismo se funda. No obstante, de lo alegado se colige que estaría sustentado en los incisos d) e) f) y g) del ordinal 67 de la ley RAC..., y por ello formalmente admisible de conformidad con dicha norma y el artículo 65 ibidem. II. El planeamiento simultaneo del recurso de revisión resulta improcedente, ya que este solo es admisible contra aquellos pronunciamiento firmes con autoridad de cosa juzgada material, y como el laudo no se encuentra firme, precisamente por la interposición del recurso de nulidad aquí admitido, tal gestión devino prematura, razón suficiente para rechazarlo in limine.”<sup>2</sup>

“II. Los artículos 64 y 65 de la Ley RAC..., disponen contra el laudo dictado en un proceso arbitral podrá interponerse recurso de nulidad ante esta Sala. Su competencia se limita al examen de las causales de nulidad establecidas en el ordinal 67 ibidem, en tal sentido solo podrá anularlo en el evento de confirmar una o varias de ellas, o bien, rechazar el recurso cuando no adolezca de los defectos

---

<sup>1</sup> Artículo 37. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

<sup>2</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, RESOLUCIÓN N 814 –A – 2002. de las 14:10 hrs. del 23 de octubre del 2002.

previstos por la norma que conduzca a su nulidad. La Sala no funge como tercer instancia rogada, como en asuntos de naturaleza agraria de este modo, esta vedada para emitir pronunciamiento, confirmando el laudo en caso de rechazo de recurso de nulidad.”<sup>1</sup>

El recurso de nulidad esta dirigido único y exclusivamente a las causales establecidas en el artículo 67 de la Ley RAC, cual señala:

**“Nulidad del Laudo.** Únicamente podrá ser declarado nulo el laudo cuando:

- a) Haya sido dictado fuera del plazo, salvo si las partes lo han ampliado.
- b) Se haya omitido pronunciamiento sobre asuntos sometidos al arbitraje, sin cuya resolución resulte imposible la eficacia y validez de lo resuelto.
- c) Se haya resuelto sobre asuntos no sometidos a arbitraje; la nulidad se decretará en cuanto a los puntos resueltos que no habían sido sometidos al arbitraje y se preservará lo resuelto, si fuere posible.
- d) La controversia resulta no era susceptible de someterse a arbitraje.
- e) Se haya violado el principio del debido proceso.
- f) Se haya resuelto en contra de normas imperativas o de orden público.
- g) El tribunal carecía de competencia para resolver la controversia.

---

<sup>1</sup> Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución N 013 – A – 03, de las 10:55 hrs. del 17 de enero del 2003.

## **Conclusiones.**

“No, este estudio no quiere apelar a los buenos sentimientos del público; no pretende ni enseñar, ni moralizar, ni indicarle al lector los valores que otorgan todo su precio a la vida.”

C. Perelman.

### **1. Casas de Justicia.**

El Programa Casas de Justicia es una iniciativa estatal, que a través del Ministerio de Justicia, ha pretendido de alguna forma descongestionar el aparato judicial de la gran cantidad de procesos menores, que pudieron ser solucionados mediante una negociación, una mediación o una conciliación.

Las Casas de Justicia además de lo anterior, en su espíritu de creación han pretendido demostrar a las personas que están en un conflicto que son capaces de lograr una solución al mismo, sin la necesidad de acudir ante un juez para que este les imponga una sentencia, donde hay un ganador y un perdedor. Una tarea sumamente importante, cual es devolver a las partes el conflicto.

Cada una de las Casas es un espacio de diálogo para que las personas que tienen un conflicto lo solucionen de manera oportuna, y con una viabilidad de cumplimiento. Lo que viene ha resultar sumamente importante para la convivencia pacífica y responsable de los individuos en su comunidad o grupo social.

Con las siete Casas que hasta el momento existen la población de San José, Alajuela, y Guanacaste se ven beneficiados con los servicios que están prestando. Desde la administración de procesos de mediación, hasta el desarrollo de talleres

de información, sobre las utilidades que ofrecen los medios RAC, en el caso particular la mediación.

La Casa de Justicia de Consumo presenta un desarrollo mayor que las demás casas, lo anterior se debe a que su funcionamiento se reviste con la ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, y, con la ley RAC. Su incorporación al Programa Casas de Justicia se da en el año 2005, ante el Convenio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Justicia.

Las demás Casas han tenido un crecimiento lento, a excepción de la Casa de Justicia de Santa Cruz, y sin incluir la Casa de Justicia de Consumo. El desarrollo y crecimiento de cada Casa depende en gran medida del impulso que de el socio contraparte del Programa y de quien o quienes están en la Dirección de la Casa.

La Casa de Justicia de Santa Cruz se le reconoce que su desarrollo en la comunidad en la que se encuentra ha sido exitoso, tanto en el uso de la mediación como medio para resolver los conflictos como en el hecho de la información que dan a la comunidad de la utilidad y viabilidad de los mecanismos RAC.

El trabajo llevado a cabo por las Casas de U Latina, Casa de la UCR Liberia, Casa de la UCR San Ramón, Casa de Municipalidad de Mora les falta compromiso – tiempo con el Programa, para dar resultados exitosos en comparación con los inicios del Programa.

La Casa de la UCR, Sede Rodrigo Facio, ha realizado labores de información, y desarrollo de procesos de mediación, pero aún no reporta estadísticas a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.

Fuera del Programa, y con un servicio gratuito también se encuentra el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo, el cual realiza una gran cantidad de conciliaciones con un alto grado de éxito y eficacia.

Este centro es especializado en materia laboral, y depende del Ministerio de Trabajo.

## 2. Centros Privados.

Los Centros Privados que brindan servicios relacionados con los medios de Resolución Alternativa de Conflictos son catorce, de los cuales son pocos los que reportan datos sobre el desarrollo de procesos RAC, como el arbitraje y la conciliación. En los que se cita el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio, el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Norteamericana de Comercio, el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, y el Centro de Resolución de Conflictos en materia de Propiedad, de la Cámara de Corredores de Bienes Raíces.

El resto de Centros, a excepción del Centro de Resolución de Conflictos de Desamparados, han reportado pocos datos de usuarios y uso de los servicios de los mecanismos RAC.

Es importante destacar que algunos de estos Centros tienen más una labor de capacitación e información que de desarrollo de un procedimiento de arbitraje o de conciliación. Por ejemplo el Centro Latinoamericano de Arbitraje Empresarial (CLAE) que capacita en materia de arbitraje exclusivamente, el Centro de Mediación y Manejo de Conflictos, Enseñanza e Investigación (CEMEDCO), el Instituto de Conflictos Familiares (INCOFAMI).

### 3. El Conflicto.

#### a. Conflictología Social.

En la presente investigación se abordó el tema del Conflicto. El cual se presenta por distintos factores, entre los que se citan: diferencias patrimoniales, aspectos relativos a religión, creencias, ideologías, política, tradiciones, aspectos económicos como por ejemplo pobreza, negocios, entre muchos factores que se encuentran presentes en el acontecer social a cada momento.

Muchos de los conflictos que se presentan podrían ser solucionados a través de los mecanismos de resolución alterna de conflictos; ya sea por medio de una negociación de las mismas personas, una mediación, conciliación, o arbitraje llevada a cabo en un centro especializado, o bien cualquier otro medio que resulte útil y eficiente para las partes del conflicto.

La realidad de nuestro país no escapa de una serie de transformaciones sociales – económicas – políticas que repercuten en las relaciones de todas las

personas en sus distintos espacios: en la familia, el trabajo, el estudio, la comunidad, entre otros.

Cada día se hace mas frecuente escuchar situaciones como huelgas, paros, protestas informales, situaciones de violencia, irrespeto, problemas de seguridad, ambiente, y en general gran cantidad de espacios que son indispensables para la formación de cada individuo.

Uno de los grandes problemas, que ha mi parecer, tiene la sociedad costarricense es su falta de comunicación y por ende la falta de toma decisiones informadas. Esto quiere decir que una gran parte de los conflictos que se presentan son eficazmente solucionables a través de los medios RAC.

Sin embargo, hay que rescatar, además, que estamos en una sociedad altamente litigiosa, donde ante el mínimo conflicto que se tenga, se acude a los Tribunales de Justicia para que sea el juez quien decida la controversia.

Se ha perdido en un gran sector de la población la capacidad de solucionar los conflictos por si mismos. Los abogados en su mayoría recomiendan a sus clientes presentar una demanda ante los Juzgados, sin utilizar la posibilidad de negociar con la otra parte, o bien ser parte de una mediación, conciliación o arbitraje.

Los conflictos inician pequeños, si se prolongan posiblemente crezcan, y es precisamente lo que hay que evitar.

Las comunidades y grupos sociales tienen controversias, esto es natural, e inherente al ser humano, y necesario tenerlos. De ellos se aprende y se adquieren experiencias de vida. Para bien o para mal están presentes. Y como individuos

que pertenecen a la comunidad o al grupo social esta la tarea de canalizar los verdaderos intereses de las partes, el origen del conflicto, y generar posibles soluciones.

La misma Conflictología social que nos esta rodeando en este momento, impide ver las posibilidades de medios y lugares para resolver controversias sin tener que acudir a un proceso judicial.

b. Educación para la Paz.

Es de suma importancia la Educación para la Paz, de ella depende en gran medida las relaciones sociales y los frutos que de estas se obtengan.

Un deber inherente del Estado en velar porque la educación sea parte de los niños y jóvenes con un alto contenido de negociación, diálogo, y el que se incluya el conocimiento técnico y práctico de los medios RAC.

No como alternativa jurídica para los niños y jóvenes solucionen sus problemas, sino como una alternativa de vida, con calidad.

1. Educación Primaria y Secundaria.

La formación en RAC debe iniciarse a tempranas edades, esto porque permite la reducción de los niveles de violencia intragrupal, y permite además la convivencia pacífica dentro del medio escolar, familiar y social.

Dicha formación debe iniciarse con una enseñanza e interiorización al educador para que luego este sea quien lo transmita a sus alumnos a través de experiencias y situaciones que ameriten solucionarse por medio de estas técnicas.

Si la educación tuviese como pilar el diálogo y la negociación, y de manera alternativa la conciliación y la mediación los procesos educativos y la toma de decisión respecto a determinados temas relacionados sería una tarea sumamente fácil.

Existen los medios básicos para dicha formación, entre los que se citan Convenio Poder Judicial – Ministerio de Educación, y distintas campañas de divulgación e información sobre la materia.

Si da la formación – información las personas posiblemente, independientemente de la edad, buscarían Centros que brinden servicios en RAC, por ejemplo las Casas de Justicia o Centros Privados.

Por ejemplo, una alternativa de información y a la vez de educación es formar alianzas estratégicas entre Casas de Justicia y Centros Educativos para llevar a cabo talleres con niños y jóvenes.

Estos talleres deben abordar dos temas indispensables: los mecanismos de resolución alterna de conflictos y las ventajas que se obtienen de utilizarlos.

## 2. Formación Profesional.

Además de la educación en niveles de primaria y secundaria, la formación en medios alternativos de solución de controversias debería darse en niveles de formación profesional sin importar cual sea el rango académico por alcanzar.

Lo anterior es de importancia porque le permite al individuo tener una visión más amplia de los conflictos que le rodean, y por tanto poder dar una solución satisfactoria al mismo.

En el caso particular de la Formación Profesional en Derecho, las Universidades públicas y privadas deben incluir en sus planes de estudio al menos dos cursos en la modalidad semestral o tres cursos en la modalidad cuatrimestral, aunque en la realidad solo se da un curso, cual puede ser en algunos casos optativo.

El abogado en su función, y bajo la ética profesional debe aconsejar a sus clientes o usuarios la posibilidad de solucionar su diferendo por medio de los mecanismos RAC. Sin embargo esto no se da con gran frecuencia, y los procesos judiciales crecen en los Juzgados.

La formación profesional de cualquier persona, sin importar su campo de trabajo, debe tener un gran contenido RAC, por que esto le permite afrontar los retos con una visión más amplia, y con una perspectiva mas informada.

Las Universidades y los Centros de Estudio Técnicos, y demás, deberían de abrir espacios de información para sus estudiantes, y a lo interno de la institución para solucionar sus diferendos. Esto generaría un aprendizaje formal – práctico.

### 3. Obligación Estatal en el tema.

El Estado es el encargado principal de difundir las políticas de información y formación sobre los mecanismos de resolución alterna de conflictos. A través de sus Instituciones dar una eficaz información sobre RAC, tanto a sus empleados para el ejercicio de su función como para la sociedad a la cual están dirigidos.

El artículo 43 de la Constitución Política señala:

**“Artículo 43.** Toda persona tiene derecho a terminar sus diferencias patrimoniales por medio de árbitros, aún habiendo litigio pendiente.”<sup>1</sup>

Y la Ley 7727, Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, en su artículo 1 señala:

**“Artículo 1. Educación para la Paz.** Toda persona tiene derecho a una adecuada educación sobre la paz en las escuelas y los colegios, los cuales tienen el deber de hacerles comprender a sus alumnos la naturaleza y las exigencias de la construcción permanente de la paz.

El Consejo Superior de Educación procurará incluir, en los programas educativos oficiales, elementos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y otros mecanismos similares, como métodos idóneos para la solución de conflictos.”<sup>2</sup>

De los anteriores artículos se desprende el deber inherente del Estado de dotar de los medios necesarios para brindar una educación con miras a la Paz. Esto, a mi parecer quiere decir, de educar basados en una democracia de diálogo, donde

---

<sup>1</sup> Artículo 43. Constitución Política de la República de Costa Rica.

<sup>2</sup> Artículo 1. Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.

las formas de solucionar las controversias sea a través de los medios pacíficos, o bien, con un mecanismo alternativo como el arbitraje.

Sin embargo la ley y los elementos incluidos dentro de los Programas de Educación que fomenten las técnicas RAC, han quedado como un contenido mas por enseñar para abarcar el Programa en el tiempo establecido. Y no ha sido desarrollado como un contenido altamente importante en la formación de los niños y jóvenes.

Si tales contenidos se dieran de la manera en que equivale su importancia, los medios RAC fuesen más utilizados y por tanto el Programa Casas de Justicia, Centros de Resolución de Conflictos que brindan servicios gratuitos, y Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia tendrían una mayor cantidad de usuarios, y en alguna medida los procesos judiciales bajarían sus índices.

Por ejemplo, una posible proyección estatal en el tema seria que a través del Ministerio de Educación se da información – formación a los niños y jóvenes; con el Ministerio de Seguridad se da información – formación a las comunidades en las que están localizadas; el Ministerio de Justicia por medio de su oficina técnica una formación técnica adecuada.

El generar una cultura de paz y diálogo debe ser uno de los principales pilares del Estado Costarricense, si bien, ya se menciona la Educación, puede lograrse a través de lo interno del aparato estatal, por medio de sus instituciones de corte social, por ejemplo:

- a) PANI: llevando a cabo procesos de conciliación con niños, con familias con algún tipo de controversia mediable.
- b) IMAS: brindando información a los beneficiarios de los servicios que este brinda.
- c) INVU: además de brindar asistencia en cuanto a los problemas de vivienda, podría tener un centro de resolución de conflictos para atender situaciones de disputas surgidas en los proyectos habitacionales de bienestar social. O bien, podría informar a los beneficiarios de los Mecanismos RAC para que a lo interno de sus comunidades formen grupos de apoyo y colaboración para resolver conflictos.

#### 4. Casas de Justicia.

##### a. Fortalezas.

Muchas son las fortalezas que tiene el Programa Casas de Justicia. A través de la presente investigación se han determinado las siguientes:

- a) Programa Estatal, del Ministerio de Justicia a través de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.
- b) Al ser centros de mediación comunitaria, y brindar un servicio gratuito a la comunidad, este se convierte en una posibilidad accesible a todos los grupos sociales – económicos.
- c) La mediación, mecanismo RAC autorizado para las Casas de Justicia es una técnica ágil y de rápidos resultados.

- d) El servicio prestado en las Casas de Justicia permite una participación directa de las partes involucradas en el conflicto, y por lo tanto de ser posible, construyen una solución real y efectiva al mismo.
- e) Algunos de los socios del Programa tienen una gran iniciativa, dedicación, y empeño a la Casa y las demás funciones que le corresponden.
- f) Una fortaleza del Programa Casas de Justicia es la posibilidad de crear enlaces de comunicación y referencia con otras instituciones de proyección social, por ejemplo con el Poder Judicial a través de sus Juzgados, con la Instituto Nacional de la Mujer a través de sus Oficinas de la Mujer y la Familia, con Asociaciones de Desarrollo de las distintas comunidades, con las Delegaciones de la Fuerza Pública, con el Instituto de Ayuda Social, las Municipalidades, las Iglesias, entre otros.

b. Debilidades.

Las debilidades que presenta el Programa Casas de Justicia son:

- a) Al ser una Programa Estatal, esta puede ser una fortaleza, o una debilidad. En el caso de la última, si el Gobierno de turno no tiene interés en el Programa no va a generar mayor trabajo en el mismo. Esto quiere decir que no prestara atención, ni dedicación.
- b) También, por ser Programa Estatal dependerá en gran medida de la persona o personas que estén a cargo. Si existe interés se darán resultados, de lo contrario será un desarrollo mínimo y hasta descendente.

c) Otra de las debilidades del Programa a nivel Social, es el desconocimiento que tiene la población sobre el servicio de las Casas de Justicia. A partir de febrero y por dos meses se realizara una campaña publicitaria por medio de radio y televisión, para combatir en alguna medida este desconocimiento.

d) Los socios del Programa tienen una gran responsabilidad en el desarrollo del Programa. En el convenio suscrito por los socios (Universidades y Municipalidad, y MEIC) y el Ministerio de Justicia destacan una serie de funciones y deberes, de los cuales algunos de los socios no están cumpliendo. Por ejemplo en la dotación de material y personal debidamente capacitado, apoyo institucional, entre otros.

e) Sin embargo las estadísticas analizadas demuestran que las personas utilizan poco los servicios que prestan que las Casas de Justicia, a excepción de la Casa de Justicia de Consumo.

Algunas de las debilidades de las Casas a lo interior son las siguientes:

1. La Capacitación que reciben los mediadores. La primera Capacitación que se da cuando se inicia el trabajo de una Casa de Justicia es a cargo de la contratación que realiza el Ministerio de Justicia a través de la DNRAC. Es una capacitación seria y efectiva.

Cuando se requiere o necesita capacitar a un segundo grupo, el socio es el encargado de buscar los medios y las personas indicadas para realizarla, bajo estándares dispuestos por la Dirección Nacional RAC.

Algunos de los socios asumen la responsabilidad de buscar e implementar al técnico y las técnicas adecuadas para formar a los nuevos mediadores. Otros por el contrario asumen esta tarea como un punto por cumplir y no dan una capacitación con la importancia que le merece formar un mediador.

Una alternativa para solucionar este Problema o desventaja para el Programa, sería abrir la Casa con un Curso – Taller que brinde los conocimientos técnicos requeridos para ser un mediador acreditado.

2. El tiempo de los mediadores en las Casas se puede denominar transitorio. En cada Casa de Justicia es diferente. Por ejemplo en la CJ de San Ramón se encuentra bajo la modalidad de Trabajo Comunal Universitario y se deben cumplir 300 horas. Los estudiantes realizan labores varias: llevar a cabo procesos de mediación, talleres de información sobre temas relacionados con Resolución Alterna de Conflictos, encuestas, elaboración de informes, y demás hasta completar las 300 horas, luego de esto los estudiantes se retiran. En espacios de tiempo esto se calcula en alrededor de un año.

En las otras Casas el compromiso es similar completan el requisito y se retiran de la Casa con un promedio temporal similar al anterior. A excepción de la Casa de Justicia de Mora, y la Casa de Justicia de Consumo, en esta última las personas son funcionarios por lo tanto reciben un salario por sus labores.

3. La disponibilidad e iniciativa del Director de las Casas de Justicia. Este punto es muy importante, porque el Director es la cabeza de la Casa, gran parte

del desempeño de la Casa y el éxito que está alcance depende de las decisiones que el Director tome.

Si este no tiene tiempo, no es organizado ni organizativo, las funciones de la Casa no serán cumplidas satisfactoriamente. Y el trabajo que el Centro desarrolle posiblemente sea lineal, no crece, no genera trayectoria, vive en el estancamiento, no avanza. Tal es el caso de las Casas de Justicia de la U Latina, Casa de Justicia de Mora, Casa de Justicia de Liberia, Casa de Justicia de San Ramón.

4. Una de las debilidades de las Casas de Justicia es el tipo de conflictividad atendido, si bien las Casas son centros de mediación comunitaria y su perfil esta dirigido a la problemática de la comunidad, el tipo de conflicto que mas se atiende es el familiar. Siendo este un tema de mucha preparación, y con un conocimiento técnico especializado para dar un mayor tratamiento y sutileza a la técnica empleada, ya sea la mediación o la conciliación.

5. Acuerdos de mediación defectuosos, por la incapacidad técnica de algunos mediadores.

6. En caso de existir proceso judicial, y al presentar el acuerdo de mediación al mismo, existe cierto recelo por parte de los juzgadores en homologarlo, a pesar de la norma de la Ley 7727.

5. Centros Privados.

Los centros privados que brindan servicios sobre la materia, son lugares que en algunos casos son creados como servicios complementarios a un servicio principal. Algunas de las fortalezas y debilidades de los centros son las siguientes:

a. Fortalezas.

Los Centros Privados son económicamente accesibles a cierto sector de la población. Por ejemplo para las medianas y grandes empresas comerciantes es más rentable utilizar un mecanismo RAC, que someterse a un proceso judicial.

Dentro de las fortalezas de los Centros RAC Privados se destacan:

1. Alternativa rentable para los comerciantes, empresarios, usuarios de servicios, trabajadores, que tienen la posibilidad de pagar por el servicio que prestan.
2. Mayor rapidez en la prestación del servicio.
3. Mayor preparación en la materia en la que se presta el servicio. Por ejemplo el Centro de Resolución de Conflictos del CFIA.
4. Una mayor y mejor estructura administrativa.
5. Al mediador o arbitro se les paga por el labor realizada, ya sea esta la conciliación o arbitraje.

b. Debilidades.

Las debilidades de los centros Privados son:

1. Un elevado costo en los servicios. Es decir tarifas altas.

2. Al igual que en las Casas de Justicia, el acuerdo de conciliación o el laudo se tiene que ejecutar en un proceso judicial. O bien existen acuerdos de conciliación defectuosos, o laudos declarados nulos, por inconsistencias.
3. Desconocimiento de la población, en la eficacia de estos mecanismos.
4. Poca difusión de los servicios que se prestan en estos lugares.

Como punto y a parte, es importante señalar una de las grandes diferencias entre Centros y Casas, cual es la participación directa del Ministerio de Justicia en el Programa Casas, mientras que para los Centros la tarea del Ministerio es ante todo técnica y de supervisión.

Una de las tareas fundamentales del Estado en cuanto a los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos es marcar los medios indispensables para difundir tres temas: el primero de ellos qué son los medios RAC, el segundo las utilidades que estos traen para la vida diaria, y las posibilidades en cuanto a la existencia de Centros que brindan el servicio.

Estas tareas deben ir acompañadas de mecanismos de ejecución eficientes. Esto quiere decir que la difusión se lleve a cabo por los medios accesibles a toda la población y con un mensaje claro, que le permite a toda la sociedad comprender.

Los medios para la difusión podrían ser Programas de Educación, no como elementos contenidos en el Programa en sí, sino como campañas de educación a niveles de primaria y secundaria, los medios de comunicación como lo son la

radio, la televisión, los periódicos, revistas, boletines, y demás, talleres de información a asociaciones de desarrollo, asociaciones de pequeños empresarios, iglesias, grupos comunales, entre otros.

Si la población tiene acceso a estos mensajes los índices de procesos judiciales posiblemente descieran y la violencia en las comunidades y escuelas tendrían también un descenso.

Es importante resaltar que si se diera una formación en RAC a la población costarricense se cumplirían varios principios sociales: una cultura de diálogo, una justicia integral, paz y ante todo una nación sabiamente democrática.

Lo importante en algunas ocasiones es iniciar desde el origen de las situaciones conflictivas, que más que difundir la Ley RAC para prevenir y evitar situaciones de conflicto con altos costos económicos, sociales, culturales y hasta políticos según sea la situación.

El Estado tiene frente a sí mismo una alternativa de cambio, educar para el diálogo y prevenir los altos grados de violencia y consecuentes procesos judiciales, o bien, seguir en las sanciones altas y costosas, y no curar la desinformación.

Algunas de las recomendaciones que se le sugiero al Programa Casas de Justicia son las siguientes:

a. Organización de las Casas.

Configurar una estructura administrativa sólida, con un alto grado de responsabilidad. Esto quiere decir que los trabajos de organización, distribución,

atención al público, realización de filtro para mediación, desarrollo del proceso de mediación, trabajos administrativos sean funciones encargadas bajo los principios de responsabilidad, respeto y ética profesional.

Al estar cada una de las Casas en una estructura distinta por ser los socios distintos y su realidad social diferente, sería a tomar en cuenta una disposición mínima de organización, por ejemplo el director, asistente, secretaria (o) y mediadores, ó, director asistente – mediador mediadores, ó director mediadores.

Por ejemplo el siguiente esquema:

Director: organización, distribución de trabajo, atención al público y trabajos administrativos.

Asistente o Secretaria(o): atención al público, con una sola labor de información.

Mediadores: llevar a cabo los procesos de mediación, y realizar labores de información en la comunidad.

#### 1. Deber del Director y Mediador o Mediadores de las Casas de Justicia.

Las Casas de Justicia a lo interno tienen su propio reglamento, el cual señala las funciones exclusivas del director y de los mediadores.

Por ejemplo en el Reglamento de Funcionamiento y Normas éticas de la Casa de Justicia de Mora se señala en su artículo 6 lo siguiente:

**“Artículo 6.Obligaciones del Director Interno:** Son funciones del Director Interno:

- a) Velar por que la Casa de Justicia cumpla sus funciones, de conformidad con lo establecido en las normas sobre la materia y en el presente reglamento.
- b) Coordinar los programas de difusión de las labores de la Casa de Justicia.
- c) Designar al mediador que se hará cargo del proceso conciliatorio solicitado, previo análisis de admisibilidad y mediabilidad del caso.
- d) Coordinar los cursos de capacitación de los mediadores.
- e) Expedir copias y certificaciones referidas a los procesos a cargo de la Casa de Justicia.
- f) Requerir la autorización de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos para la incorporación de nuevos mediadores.
- g) Remitir cuatrimestralmente al Ministerio de Justicia la información estadística cuantitativa y cualitativa de los procesos de mediación seguidos en la Casa de Justicia.
- h) Supervisar el correcto desempeño de sus mediadores, quien deberán mantenerse permanentemente actualizados en técnicas de solución de conflictos.
- i) Velar por que el servicio de notificación sea diligente y oportuno.
- j) Velar por la confidencialidad de los procesos de mediación tramitados en la Casa de Justicia.
- k) Abstenerse de realizar cualquier acto o incurrir en cualquier omisión que implique discriminación hacia alguna de las partes que solicita sus servicios.
- l) Cumplir con las directrices que sean emitidas por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.
- m) Las demás funciones que le asignen.”<sup>1</sup>

El anterior artículo describe las múltiples tareas que debe cumplir el director interno de la Casa de Justicia de Mora, el resto de Reglamentos internos hace un señalamiento similar, sin embargo en dicho reglamento se debería señalar como

---

<sup>1</sup> Artículo 6. Reglamento de Funcionamiento y Normas Éticas de la Casa de Justicia de Mora.

aspecto de fondo que el Director Interno de la Casa es la persona responsable de orientar hacia el buen funcionamiento de la Casa, hipotéticamente, sería que el Director de la Casa es el jefe de hogar de una Casa de Habitación.

El Director tiene la obligación de ser organizado y organizativo, de tal manera que las tareas que se presenten en la Casa sean cumplidas en el tiempo mínimo y con un alto grado de eficiencia.

Dentro de las características que debe reunir el Director Interno de la Casa de Justicia se encuentran: disponibilidad en tiempo, responsable, ordenado, innovador, creativo.

En cuanto a los mediadores, un ejemplo de los deberes asignados dentro de las Casas de Justicia, se cita el artículo 17 del Reglamento de Organización, Funciones de la Casa de Justicia de la U Latina:

**Artículo 17.** Son deberes de los Mediadores:

- a) Llevar adelante el proceso de mediación con la diligencia requerida, cuidando de cumplir los plazos establecidos por las normas sobre que lo regulan.
- b) Mantener la imparcialidad durante el proceso de mediación, procurando que las partes lleguen a acuerdos satisfactorios para ambas.
- c) Respetar el carácter confidencial de la mediación, manteniendo absoluta reserva sobre lo expuesto por las partes durante el proceso de mediación, salvo las excepciones legalmente previstas. Si faltara a este deber el mediador será separado de inmediato de la Casa de Justicia, sin perjuicio de las responsabilidades previstas por la ley.
- d) Excusarse de conocer el proceso cuando revisada la solicitud encuentre motivos para ello, lo cual deberá comunicar de inmediato al Director de la Casa de Justicia, bajo responsabilidad.
- e) Abstenerse de prestar asesoría legal a las partes.

- f) Cuidarse de no efectuar afirmaciones sobre el proceso de mediación que no corresponda a la realidad de éste.
- g) Abstenerse de recibir regalos, dádivas, donaciones, legados o cualquier otro beneficio, en cumplimiento de su función mediadora.
- h) Abstenerse de presionar a las partes para que lleguen a un acuerdo conciliatorio.
- i) Informar a las partes cuando los acuerdos propuestos por éstas atenten contra el ordenamiento legal o las buenas costumbres, en cuyo caso no podrán considerarse como fórmula mediadora.
- j) *Mantenerse actualizado en sus estudios de especialización, debiendo recibir capacitación sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos de manera permanente.*
- k) Cumplir con las normas legales que regulan los deberes y responsabilidades de los mediadores, así como el presente reglamento y demás disposiciones que referidas al funcionamiento de la Casa de Justicia.”<sup>1</sup>

Los mediadores son las personas en quienes esta depositado la mayor responsabilidad de las Casas de Justicia, y esta es llevar a cabo un proceso de mediación eficiente, cumpliendo los requerimientos técnicos, éticos y reglamentarios del proceso.

Algunas de las cualidades que debe reunir un mediador se citan: especialización técnica en la materia, responsabilidad, ordenado, creativo, imparcial, con preparación adecuada en los asuntos a tratar, por ejemplo en materia de familia.

Algunas de las Casas de Justicia se ven con el problema de que los mediadores en determinado tiempo, dejan el Programa y la Casa se queda sin

---

<sup>1</sup> Artículo 17. Reglamento de Organización, Funciones de la Casa de Justicia de U Latina

mediadores. Es importante elaborar un plan de programación temporal en el cual se establezca que cada período de tiempo, ya sea un año, dos años, o según sea la situación particular de cada Casa, realizar un filtro de mediadores, es decir incorporar a la Casa de dos a tres mediadores cada cierto período de tiempo.

Lo anterior es ventajoso porque le permite a la Casa adquirir nuevas experiencias y a la vez refrescar el ambiente de la misma.

Además es de vital importancia realizar talleres de retroalimentación y enseñanza de nuevas y mejoradas técnicas a los mediadores de las Casas, en cuanto a los procesos de mediación.

Otro punto muy importante, es destacar en la enseñanza de los aspectos técnicos jurídicos de los alcances de los acuerdos de mediación, que se les da a los mediadores. Ya que esto le permite a las partes y a los mismos mediadores tener una seguridad jurídica en lo que se esta realizando. En la eventualidad de un proceso de Ejecución de Sentencia por el incumplimiento del acuerdo por alguna de las partes o por ambas, el documento donde se encuentra lo pactado debe de reunir los requerimientos técnicos legales suficientes para ser ejecutado.

En relación a la Casa de Justicia de Consumo, cual es la que reporta mayor cantidad de usuarios al Servicio, se puede considerar que es fuente de utilidad a la sociedad en una materia tan común como es el consumo. Las demás Casas deberían fortalecer sus conocimientos técnicos en Consumo y en Familia que es el segundo tipo de conflicto que se atiende en el Programa, para engrandecer el servicio que se da a la comunidad.

b. Centros Privados.

Los Centros Privados y el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo tienen una realidad distinta al Programa Casas de Justicia. Los primeros tienen una estructura sólida, en la cual la distribución de funciones y tareas tienen un orden estricto. El caso del Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo es un centro altamente eficaz, organizado y con excelentes resultados en cuanto a la aplicación de la conciliación laboral, cual es el método utilizado.

Algunos de los Centros Privados, por ejemplo RAC Laboral, JURISIS, Casa Armonía, deberían formar alianzas estratégicas con otros Centros para referenciar casos, esto según la especialización del conflicto a tratar.

También se podría implementar algún tipo de difusión a través de Centros, oficinas, instituciones, empresa privada ofreciendo los servicios que prestan, las ventajas de su uso, y las utilidades que representan solucionar el conflicto usando un método RAC.

En general las recomendaciones que se harían a los Centros Privados, sin incluir el Centro de Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo son:

1. Difusión a través de oficinas, empresas privadas.
2. El arbitraje ofrecido por algunos de los centros debería reducir sus costos.
3. Se debe abrir el mercado del Arbitraje a los pequeños y medianos empresarios, principalmente a aquellos que realizan labores comerciales, intercambios, entre otros.
4. Se debe ampliar la lista de árbitros.

5. Se debe tener mayor precaución en la elaboración de acuerdos de conciliación. De igual manera un mayor profesionalismo en cuanto al proceso de arbitraje y posterior en el Laudo.

## BIBLIOGRAFÍA.

### A. Libros de Texto:

1. ALBORNOZ J. Y ALL M. Crédito Documentario. Argentina. Ediciones Jurídicas Cuyo.
2. ANTILLÓN MONTEALEGRE WALTER. (1995). Justicia Alternativa en Costa Rica: de la justicia tradicional a la justicia necesaria. San José. Colegio de Abogados de Costa Rica.
3. ARAUJO GALLEGOS ANA MARGARITA. (2002). Negociación, mediación y conciliación: cultura de diálogo para la transformación de los conflictos. 1 ed. San José. Investigaciones Jurídicas. SA.
4. ARIAS SOLANO RANDALL (2001). Acceso a la Justicia y Resolución Alterna de Conflictos: la experiencia de las Casas de Justicia. San José. Ministerio de Justicia y Gracia. Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos.
5. ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2000). El arbitraje en el Derecho Costarricense. 1 ed. San José. Editorial Sapiencia.
6. ARTAVIA BARRANTES SERGIO. (2003) Comentarios a la Ley de Arbitraje y Conciliación. (Ley RAC). y Jurisprudencia Arbitral. 1 ed. San José. Editorial Dupas.

7. AYLWIN AZOCAR PATRICIO (1958). **El Juicio Arbitral.** Colección de Estudios Jurídicos y Sociales. N. 34. 2da. Santiago. Editorial Jurídica de Chile.
8. BENAVIDES SANTOS DIEGO (2003). **Ensayos sobre Conciliación Judicial y Mediación.** San José. CONAMAJ.
9. CAIVANO J. ROQUE. (2000). **Arbitraje.** 2da Edición. Buenos Aires. Editorial AD.HOC..
10. CAMACHO E. Y CHACÓN L. (1996). **Solución Pacífica de Conflictos.** San José. División Regional de Administración de Justicia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos, (A.I.D.).
11. CARBONNEAU THOMAS (1989). **Alternative Dispute Resolution. Meeting the lances and dismounting the steeds.** EUA. University of Illinois Press, Urbana and Chicago.
12. DIEZ FRANCISCO Y TAPIA GACHI. (2000). **Herramientas para trabajar en mediación.** 1 ed. Buenos Aires. Editorial Paidós.
13. ESCUELA JUDICIAL. PODER JUDICIAL (1999). **Conciliación Judicial.** San José.
14. ESPUGLES MOTA C. Y HARGAIN D. (2005). **Derecho del Comercio Internacional. MERCOSUR – UNIÓN EUROPEA.** Editorial REUS Y Editorial B y F.
15. FELDSTEIN DE CÁRDENAS S. Y LEONARDI DE HERBON H. (1998). **El arbitraje.** Buenos Aires. ABELEDO PERRCT.

16. GARITA VICTOR MANUEL. (1995). **Arbitraje, un nuevo horizonte para la búsqueda de una mejor justicia**. San José. Convenio Corte – AID.
17. GARRO EDUARDO. (2002). **Guía de Mediación de Casas de Justicia**. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia.
18. Informe Final de Consultoría. **Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos: Programa Nacional de Casas de Justicia en Costa Rica**. San José. 14 de noviembre de 2005.
19. INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS. (1996). **Taller sobre Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos**. San José.
20. MILIA A FERNANDO. (1998). **El Conflicto Extrajudicial. Mediación, Arbitraje, Negociación**. RUBINZAL – CULZONI. Editores Buenos Aires.
21. MINISTERIO DE JUSTICIA. DIRECCIÓN NACIONAL DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS. (2006) **Impactos y Retos de un modelo de Resolución Alternativa de Conflictos. “Hacia una cultura de Paz”**. San José.
22. MNOOKING R., PEPPEL S., Y TULUMELLO A. (2003). **Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios**. 1 ed. Editorial DARC. Barcelona.
23. MURILLO R. IRENE Y MONTVELISKY R. ANDREA. **Diagnóstico Inicial del Programa Casas de Justicia**. San José. Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. Ministerio de Justicia.

24. NARANJO K. Y PARIS H. (2001). **Hacia una justicia participativa. La mediación comunitaria en Costa Rica.** San José. Ministerio de Justicia.
25. ORMAZABAL SÁNCHEZ GUILLERMO. (1996). **La ejecución de Laudos arbitrales (El laudo como título ejecutivo).** San José. M Bosh Editor SA Barcelona.
26. PEIRANO JORGE (1983). **Buenos Oficios y Mediación.** 1 ed. Montevideo. Ediciones Idea.
27. PERÉZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO O. Y RODRIGUÉZ VILLA. B. (2003). **Manual Básico de Conciliador.** 1 ed. México. Editado por Vivir en Paz, ONG.
28. POTER AGUILAR H. Y PERAZA C. (2003). **La conciliación y su utilidad para la administración de justicia.** San Ramón. Editorial Jurídica Continental.
29. RODRIGUEZ ALVARADO ANA E. (1992). **Arbitraje.** En nuevo Código Procesal Civil frente a las Convenciones de New York y Panamá ratificadas por Costa Rica. San José. Corte Suprema de Justicia. Escuela Judicial.
30. ROJAS DIAZ EVERARDO. (1997). **Introducción A la Resolución Alternativa de Conflictos.** 1 ed. San José. Ediciones SERPAJ – CR.
31. SINGER R. LINDA. (1996). **Mediación: Resolución de Conflictos. Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal.** 1 ed. Barcelona. Ediciones Paidós.
32. SPARVIERE ELENA (1995). **Principios y técnicas de Mediación: un método de resolución de conflictos.** Buenos Aires. Editorial Biblos.

33. UNIVERSIDAD PARA LA PAZ. (1999). **Serie: Autogestión y Cultura de Paz. Módulo 6: EL Conflicto y su Análisis.** Proyecto de Fortalecimiento de la Autogestión Comunitaria. (MIVAH, CNUAH – HÁBITAT, PNUD).
34. URY W., BRETT J., Y GOLBERG S. (1995). **Cómo resolver disputas. Diseño de Sistemas para reducir los costos del conflicto.** Argentina. RUBINZAL CULZONI Editores.
35. VENEGAS EGENNERY (1996). **Del Conflicto a la conciliación. Del combate a la mediación. Una respuesta a los conflictos familiares.** Convenio Corte – AID.
36. VINYAMATA E. Y OTROS. (2003). **Aprender del Conflicto. Conflictología y Educación.** 1 ed. Barcelona. Editorial GRAO.
37. WILDE Z. Y GAIBROIS L. (1995). **¿Qué es la mediación?** Buenos Aires. Editorial ABELEDO PERROT.

#### **B. Revistas:**

38. ALFARO GARCÍA EMER (1997). La mediación: una alternativa administrativa en la resolución de conflictos. **Revista de Cienc. Adm. Financ. Segur. Soc.** V. 5 N. 2. Online: [www.cielo.sa.cr](http://www.cielo.sa.cr)
39. Boletín N. 9. **Resolución Alternativa de Conflictos.** Septiembre del 2006./  
[www.mjgo.cr](http://www.mjgo.cr).

40. ESCALANTE BARBOZA K Y SOLANO CASTILLO P. (2001). Violencia Doméstica y Conciliación: un problema suprajurídico. **Revista Medicina Legal**. V. 18. N. 2. Online: [www.cielo.sa.cr](http://www.cielo.sa.cr).
41. GARRO EDUARDO. Un nuevo paradigma en la resolución de conflicto. La mediación. **Revista IVSTITIA**. San José. N. 91. Pág. 10 – 17.
42. GUARDIAN H. MARYLIZ. Boletín N. 2 – 2006. [www.mj.go.cr](http://www.mj.go.cr).
43. Legislación y Jurisprudencia. **Revista Jurisprudencia Arbitral**. San José. N. 2 2002. UNIJUBI
44. MANAVELLA CAVALLERO CARLOS. Vías DE Solución de los Conflictos Jurídicos. **Revista IVSTITIA**. San José. N. 90. Pág. 5 – 9.
45. PARIS RODRIGUÉZ HERNANDO. Resolución Alternativa de Conflictos. La experiencia de Costa Rica. **Revista IVSTITIA**. San José. N. 161. Pág. 23 – 33.
46. PARIS RODRIGUÉZ HERNANDO. Resolución Alternativa de Conflictos: diseño y estrategias. **Revista IVSTITIA**. San José. N. 100. Pág. 8 -14.
47. PARIS RODRIGUEZ HERNANDO. Resolución Alternativa de Disputas. **Revista IVSTITIA**. San José. N. 91. Pág. 5 – 9.

### **C. Tesis de Investigación:**

48. ABARCA MONCADA A. Y CORTES BOLAÑOS M. (1999). **Análisis comparado del papel del Estado en la promoción de mecanismos de resolución alterna de conflictos en Costa Rica y Estados Unidos de América.**

Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Campus Rodriga Facio: Universidad de Costa Rica.

49. ARIAS SOLANO RANDALL. (2000). **Estado Actual del Movimiento de Resolución Alternativa de conflictos en Costa Rica: elementos para una política de justicia basados en el diálogo y la paz social.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Magíster Scientiae del Programa de Estudios de Postgrado en Ciencias Políticas del Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

50. BERMUDEZ GRANADOS MARÍA ISABEL, CAMACHO ALPIZAR EVELYN, Y MURILLO RUIN IRENE (1995). **Medios de Resolución de Conflictos, la mediación en Costa Rica.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, Campus Rodriga Facio: Universidad de Costa Rica.

51. GONZALEZ MURILLO JORGE (2006). **Efectos de la Cláusula compromisoria en los arbitrajes internacionales: caso del CIADI.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Magíster Scientiae del Programa de Estudios de Postgrado en Derecho Comercial del Campus Rodriga Facio: Universidad de Costa Rica.

52. GUILLÉN PICADO GUSTAVO Y MORA PALMA ANA YANCI (2002). **Panoramas y perspectivas de la Resolución Alternativa de Conflictos dentro del Poder Judicial Costarricense.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

53. HASBUN AMADOR JAIME (1994) **El arbitraje y otros mecanismos alternativos como medios para mejorar la resolución de conflictos**

**patrimoniales en Costa Rica.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

54. INFANTE ROJAS JORGE ENRIQUE. (1996). **Resolución Alternativa de Conflictos: realidad y futuro en Costa Rica.** Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

55. ORTIZ SANDI JOSÉ ALBERTO. (1995) **La negociación en el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Judicial de Costa Rica.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Magister Scientiae del Programa de Estudios de Postgrado en Ciencias Políticas del Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

56. PATIÑO RUIZ ALEJANDRA Y PERALTA AZOFEIFA JOHANA. (2001). **Acuerdos de Conciliación y mediación: evolución, naturaleza jurídica y ejecución.** Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Campus Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica.

#### **D. Páginas de Internet y Correos Electrónicos:**

57. :[www.jurisis.com](http://www.jurisis.com)

58. [www.camara-comercio.com](http://www.camara-comercio.com)

59. [www.camaralima.org.pe](http://www.camaralima.org.pe)

60. [www.ca-raclaboral.com](http://www.ca-raclaboral.com)

61. [www.cfia.or.cr](http://www.cfia.or.cr)

62. [www.cgr.go.cr](http://www.cgr.go.cr)

- 63. [www.cica.co.cr](http://www.cica.co.cr)
- 64. [www.mj.go.cr/dnrac](http://www.mj.go.cr/dnrac).
- 65. [www.pgr.go.cr](http://www.pgr.go.cr)
- 66. [www.poder-judicial.go.cr](http://www.poder-judicial.go.cr)
- 67. [www.rioarbitration.com](http://www.rioarbitration.com)
- 68. [www.servilex.com](http://www.servilex.com)

Correos Electrónicos:

- 69. [acoto@ministrabajo.go.cr](mailto:acoto@ministrabajo.go.cr)
- 70. [casaarmonia@gmail.com](mailto:casaarmonia@gmail.com)
- 71. [casadejusticia@derecho.ucr.ac.cr](mailto:casadejusticia@derecho.ucr.ac.cr)
- 72. [casadejusticia@ulatina.ac.cr](mailto:casadejusticia@ulatina.ac.cr)
- 73. [cemedar@racsa.co.cr](mailto:cemedar@racsa.co.cr)
- 74. [cenrcp@racsa.co.cr](mailto:cenrcp@racsa.co.cr)
- 75. [cjusticia\\_sanramon@yahoo.es](mailto:cjusticia_sanramon@yahoo.es)
- 76. [clae@uci.ac.cr](mailto:clae@uci.ac.cr)
- 77. [consumo@consumo.go.cr](mailto:consumo@consumo.go.cr)
- 78. [gobierno@munidesamp.go.cr](mailto:gobierno@munidesamp.go.cr)
- 79. [jacocr@costarricense.cr](mailto:jacocr@costarricense.cr)
- 80. [jjseco@cemedco.org](mailto:jjseco@cemedco.org)
- 81. [pbeirute@hotmail.com](mailto:pbeirute@hotmail.com)
- 82. [santana@grupodesarrollohumano.com](mailto:santana@grupodesarrollohumano.com)

**E. Resoluciones Judiciales y Dictámenes de la Procuraduría.**

83. **Contraloría General de la República.** Opinión Jurídica N. DAGJ- 1116 – 2003, del catorce de agosto del dos mil tres.

84. **Procuraduría General de la República.** Dictámen 369 del dieciocho de agosto del dos mil seis.

85. **Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 06347 – 2006, de las dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos del diez de mayo del dos mil seis.

86. **Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 17174 – 2005, de las diecisiete horas con siete minutos del catorce de diciembre del dos mil cinco.

87. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** N. 108 – A – 03. A las once horas del veintiocho de febrero del dos mil tres.

88. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución 000076 – F – 2001. A las quince horas del diecinueve de enero del dos mil uno.

89. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución 000809 – A – 01. A las catorce horas treinta minutos del diecisiete de octubre del año dos mil uno.

90. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N 013 – A – 03, de las diez horas con cincuenta y cinco minutos del diecisiete de enero del dos mil tres.

91. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000313- F – 2002, de las quince horas con treinta minutos del diecisiete de abril del dos mil dos.
92. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000430 – C – 06, a las nueve horas cincuenta minutos del diecinueve de julio del dos mil seis.
93. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000484 - A – 2003, de las diez horas treinta minutos del doce de agosto del dos mil tres.
94. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000573 – A – 2003, de las nueve horas con treinta y cinco minutos del diecisiete de setiembre del dos mil tres.
95. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000628 – A – 2003, de las once horas con treinta y cinco minutos del primero de octubre del dos mil tres.
96. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000672 – A – 2003, de las once horas con veinte minutos del quince de octubre del dos mil tres.
97. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000778 – A – 03., de las catorce horas con cuarenta y cinco minutos del veinte de noviembre del dos mil tres.
98. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000782 – A – 2003, de las quince con veinte minutos del veinte de noviembre del dos mil tres.

99. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 069 – 2005, de las once horas con diez minutos del nueve de febrero del dos mil cinco.
100. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 417 A – 2003, de las nueve horas del dieciocho de julio del dos mil tres.
101. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 814 – A – 2002, de las catorce horas con diez minutos del veintitrés de octubre del dos mil dos.
102. **Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.** Voto N. 190 – C de las catorce horas diez minutos del nueve de octubre de mil novecientos noventa y ocho.
103. **Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 000363 – 2006, de las catorce horas del veintitrés de mayo del dos mil seis.
104. **Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 00399-2006, de las quince horas con catorce minutos del treinta y uno de mayo del dos mil seis.
105. **Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 00772 – 2003, de las catorce horas con cuarenta minutos del once de diciembre del dos mil tres.
106. **Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.** Resolución N. 147 – 2003, de las diez horas con diez minutos del veintiséis de marzo del dos mil tres.

107. **Tribunal Agrario del Segundo Circuito Judicial de San José, Sección Primera.** Voto N. 0025 – F – 06, A las ocho horas treinta y dos minutos del veintiséis de enero del dos mil seis.

108. **Tribunal Agrario del Segundo Circuito Judicial de San José.** Sección Segunda. Voto N. 0730 – F -06. A las once horas con doce minutos del doce de julio del dos mil seis. \*

109. **Tribunal Agrario del Segundo Circuito Judicial de San José.** Voto N. 769 – F – 05, a las catorce horas cuarenta minutos del veintiocho de septiembre del dos mil cinco.

110. **Tribunal Superior Agrario.** Voto N. 698. A las ocho horas con veinte minutos del veintiséis de setiembre del dos mil uno.

## INDICE.

**PORTADA.**

**DEDICATORIA .....I**

**AGRADECIMIENTO .....II**

**TABLA DE ABREVIATURAS .....III**

**EPIGRAFE .....V**

Introducción..... 1

Objetivos de la Investigación..... 4

1. Objetivos Generales .....4

2. Objetivos Específicos .....4

Problema de la Investigación.....7

Hipótesis de la Investigación .....8

Marco Teórico de Referencia.....9

Metodología de la Investigación..... 15

## **Título Primero. Los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)**

### **Capítulo I. Antecedentes de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos ... 18**

#### **Sección I. Aspectos Generales que rodean los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos ... 18**

A.	El Conflicto .....	20
1.	Surgimiento del Conflicto .....	24
2.	Causas del Conflicto .....	24
3.	Tipos de Conflictos .....	25
	1. Tipos de Conflictos según causas generales .....	25
	2. Tipos de Conflictos según sus causas .....	26
	3. Tipos de Conflictos según su origen .....	26
B.	Criterios de Admisibilidad para llevar un conflicto a la vía de la Resolución Alternativa de Conflictos .....	27
1.	Patrimonialidad .....	27
2.	Disponibilidad .....	28
3.	Voluntad .....	30

<b>Sección II. Reseña Histórica de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos</b> .....	30
<b>A. Sistemas Adversariales y No Adversariales de Resolución de Conflictos..</b>	31
1. Violencia .....	32
2. Derecho.....	32
3. Diálogo .....	32
<b>B. Origen y Evolución de los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos...</b>	32
1. Origen y Evolución del RAC en América .....	32
2. Origen y Evolución del RAC en Costa Rica .....	32
1. Origen y Evolución de la Conciliación y el Arbitraje a nivel Constitucional .....	35
2. Origen y Evolución de la Conciliación y el Arbitraje a nivel Procesal .....	38
3. Raíces en las Comunidades Indígenas .....	40
<b>Capítulo II. La Negociación.....</b>	42

Sección I. Aspectos Generales .....	42
A. Noción de Negociación.....	42
1. La Negociación .....	42
C. Modelos o Enfoques de la Negociación .....	47
1. MAAN, mejor alternativa a un acuerdo negociado .....	48
2. La Gestión de Conflictos .....	49
3. Modelo de Tres Fases .....	50
Sección II. El Proceso de Negociación.....	51
A. El Proceso de Negociación .....	51
B. Posiciones para negociar.....	53
1. Negociación Cotidiana.....	53
2. Posición Dura para negociar .....	54
3. Posición suave para Negociar.....	54
4. Negociación por Intereses .....	54
<b>Capítulo III. La Mediación.....</b>	<b>56</b>

Sección I. Aspectos Generales .....	56
A. Noción de la Mediación.....	56
1. La Mediación en la Doctrina .....	56
2. La mediación en la Ley 7727.....	58
B. Elementos de la Mediación.....	61
1. Características de la Mediación.....	61
2. Sujetos de la Mediación .....	63
3. Perfil del Mediador .....	66
4. La Ética del Mediador .....	69
Sección II. Mediación .....	73
A. Tipos de Casos Admisibles para Mediación.....	73
1. Mediación Comunitaria .....	73
2. Mediación en materia laboral .....	73
3. Mediación en materia comercial .....	74
4. Mediación en materia relacionada con la construcción.....	74
5. Mediación en conflictos familiares .....	75
6. Mediación en materia de consumo.....	75
7. Mediación en materia de propiedad .....	75
8. Mediación a nivel de Educación .....	75

9.	Mediación en situaciones políticas .....	76
B.	Procedimiento de Mediación.....	76
1.	Enfoques del Proceso de Mediación .....	77
2.	Principios Rectores del Proceso de Mediación .....	79
3.	Etapas del Procedimiento.....	80
<b>Capítulo IV.-La Conciliación.....</b>		<b>90</b>
Sección I. Aspectos Generales .....		90
A.	Concepto a nivel de Doctrina .....	90
B.	La Conciliación en nuestro país.....	92
C.	Ventajas de la Conciliación .....	95
Sección II. La Conciliación .....		96
A.	Asuntos materia de conciliación .....	96
1.	Conciliación Judicial .....	96
2.	Conciliación Administrativa .....	96
3.	Conciliación Familiar .....	97
4.	Conciliación Civil .....	98
5.	Conciliación Comercial .....	98
6.	Conciliación Laboral .....	99
7.	Conciliación Penal .....	99

B.	El Proceso de Conciliación.....	99
1.	La ética en la Conciliación .....	100
2.	Proceso de Conciliación .....	102
	<b>Capítulo V. El Arbitraje .....</b>	<b>107</b>
	<b>Sección I. Aspectos Generales.....</b>	<b>107</b>
A.	Noción de Arbitraje.....	107
B.	Reseña Histórica .....	109
C.	Naturaleza Jurídica del Arbitraje.....	112
1.	Teoría Contractualista o Privatista .....	112
2.	Teoría Procesal o Jurisdiccional .....	114
3.	Teoría Ecléctica o Intermedia.....	117
D.	Marco Normativo.....	117
1.	Constitución Política.....	117
2.	Ley RAC.....	119
E.	Características del Arbitraje.....	119
	<b>Sección II. El Arbitraje .....</b>	<b>122</b>
A.	Tipos de Arbitraje .....	122

1.	Arbitraje AD Hoc y Arbitraje Institucional o Administrativo.....	122
2.	Arbitraje de Equidad, Arbitraje de Derecho, Arbitraje Pericial .....	126
3.	Arbitraje Vinculante y Arbitraje No Vinculante.....	128
4.	Arbitraje Voluntario y Arbitraje Forzoso o Legal .....	129
5.	Arbitraje Interno y Arbitraje Internacional .....	130
B.	Compromiso Arbitral y Cláusula Compromisoria .....	134
1.	Acuerdo Arbitral o Compromiso Arbitral.....	134
2.	Cláusula Compromisoria .....	137
C.	El Árbitro o Tribunal Arbitral .....	138
	Sección III. Procedimiento Arbitral .....	142
A.	El Proceso Arbitral .....	142
1.	Requerimiento Arbitral .....	143
2.	Etapa Procedimental .....	144
	<b>Título II. Programa Casas de Justicia y Centros Privados dedicados a la Resolución Alternativa de Conflictos.</b>	
	<b>Capítulo I. Programa Casas de Justicia.</b> .....	152
	Sección I. Aspectos Generales sobre el Programa Casas de Justicia .....	152
A.	Antecedentes del Programa Casas de Justicia .....	155

B.	Objetivos de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos con respecto al Programa Casas de Justicia.....	157
C.	Funciones de las Casas de Justicia .....	159
D.	Casas de Justicia.....	161
1.	Casa de Justicia de la Universidad Latina de Costa Rica .....	161
2.	Casa de Justicia de Mora .....	162
3.	Casa de Justicia de Puntarenas .....	162
4.	Casa de Justicia de Liberia .....	163
5.	Casa de Justicia en materia del Consumidor .....	163
6.	Casa de Justicia de San Ramón.....	164
7.	Casa de Justicia de Santa Cruz.....	165
8.	Casa de Justicia, Sede Rodrigo Facio .....	166
	Sección II. Proceso de Mediación de las Casas de Justicia .....	167
A.	Proceso de Mediación .....	167
1.	Premediación .....	167
2.	Mediación .....	175
	Sección III. Estadísticas de las Casas de Justicia .....	179
A.	Usuarios y Materia de Asuntos de las Casas de Justicia.....	179
1.	Usuarios del Servicio .....	179

2.	Relación existente entre los usuarios del servicio: de la Parte A a la Parte B.....	190
3.	Tipo de Conflictos de las personas que fueron atendidas en las Casas de Justicia .....	200
4.	Audiencias de Mediación, con o sin acuerdo .....	212
	<b>Capítulo II. Centros Privados que se dedican a brindar servicios de Mediación, Conciliación y Arbitraje en Costa Rica.....</b>	<b>220</b>
	 Sección I. Aspectos Generales .....	 220
A.	Centros Privados.....	220
1.	Centros Privados que brindan servicios de Mediación/ Conciliación únicamente.....	220
2.	Centros Privados que brindan servicios de Mediación/ Conciliación y Arbitraje .....	222
	Sección II. Estadísticas de los Centros.....	226
A.	Número de Usuarios que recibieron servicios del 2000 al III cuatrimestre del 2006.....	226
B.	Tipo de procesos llevados a cabo en las Centros RAC.....	237

**Título III. Análisis Social y Jurídico de los Mecanismos de RAC a través del Programa Casas de Justicia y Centros Privados autorizados por el Ministerio de Justicia.**

**Capítulo I. Análisis Social de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y demás Centros autorizados por el Ministerio de Justicia .....251**

**Sección I. Aspectos Generales .....251**

A. Mecanismos RAC .....251

B. Cantidad de Casas de Justicia y Centros Privados.....252

1. Casas .....253

2. Centros Privados .....254

C. Publicidad de las Casas de Justicia y los Centros Privados.....255

1. Programa Casas de Justicia .....256

2. Centros Privados .....257

**Sección II. Conocimientos en Resolución Alternativa de Conflictos. ....257**

A. Uso de los Servicios que brindan las Casas de Justicia y los Centros Privados.....257

B. Fortalezas y Debilidades de la Resolución Alternativa de Conflictos para las Casas de Justicia y los Centros Privados.....261

1.	Fortalezas.....	262	
2.	Debilidades.....	264	
<b>Capítulo II. Análisis Jurídico de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos a través del Programa Casas de Justicia y Centros Autorizados.....</b>			<b>266</b>
Sección I. Aspectos Generales .....			266
A.	Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, Ley 7727.....		266
B.	Reglamento al Capítulo IV de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social(N. 32152).....		269
Sección II. Conciliación y Mediación .....			271
A.	La Conciliación/ Mediación .....		272
1.	Conciliación en Órganos Estatales .....		272
2.	Conciliación en la Jurisprudencia.....		274
3.	Jurisprudencia sobre Acuerdos de Conciliación o Mediación .....		276
4.	Jurisprudencia sobre Acuerdos de Conciliación o Mediación Defectuosos .....		280

5.	Ejemplo: Jurisprudencia sobre Conciliación en el Centro de Resolución de Conflictos del MTSS .....	283
	Sección III. Arbitraje.....	284
A.	Jurisprudencia sobre Arbitraje .....	284
1.	Jurisprudencia: Arbitraje.....	284
2.	Jurisprudencia sobre Acuerdo Arbitral .....	285
3.	Competencia del Tribunal Arbitral.....	289
4.	Recurso de Nulidad .....	290
	<b>Conclusiones</b> .....	<b>292</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>317</b>
	<b>INDICE</b> .....	<b>330</b>