

Aplicaciones concretas a la resolución de conflictos

Miguel Ángel Martín

1. Consideraciones preliminares

Nos proponemos contar algunas experiencias que nos pueden mostrar como estas tecnologías nos pueden ayudar en este tipo de dificultades.

Nuestro objetivo es brindar información y narrar experiencias similares a las que cotidianamente se nos presentarán de forma tal que tengamos una mejor idea de como poder ser usuarios de estas prácticas y para poder brindar un mejor asesoramiento profesional.

Como ya sabemos la mediación, la conciliación, la negociación y el arbitraje son herramientas que presentan grandes ventajas para encarar la resolución de conflictos, si los comparamos con la forma tradicional de litigio.

Los casos que narraremos son casos reales, pero por razones de confidencialidad y de síntesis los hemos alterado y solamente nos centramos en lo esencial.

2. Historia de Mario y su Departamento

Don Mario es una persona de unos 50 años que atiende un Kiosco en el centro de la ciudad, que lo atiende desde hora muy temprana hasta muy entrada la noche. El es dueño de un departamento que está en un barrio muy bonito y soleado, pero que tiene que viajar cerca de una hora de viaje con su kiosco. Las comodidades de su departamento son adecuadas para lo que Don Mario necesita. Lamentablemente Don Mario sufrió un accidente automovilístico que le impide estar durante mucho tiempo de pie, debido a ello ha buscado un departamento de comodidades similares al que posee, pero cerca de su kiosco, con lo cual no perjudicaría su salud viajando y además tendría más tiempo diario —casi dos horas— para poder dedicarlo a lo que le plazca o a sacar más provecho de su kiosco. Don Mario piensa jubilarse dentro de cinco años y está muy contento del barrio donde tiene su departamento, en el que piensa vivir hasta que la salud le de vida.

Para hacer este cambio, de vivir cerca del negocio, necesita alquilar su departamento para así poder alquilar otro departamento con lo que obtenga del suyo, y hasta podría pagar algo más debido a que ya no tendrá gastos de viaje.

A los pocos días de haber tomado la decisión de mudarse a las cercanías del kiosco un portero de la misma manzana le informa que había un departamento en alquiler con las comodidades que el buscaba, y que los dueños debían alquilarlo amoblado en menos de quince días pues se iban a trabajar por cuatro años a un país de Europa. Era una oportunidad única, pues además el alquiler era de \$ 300, más todos los gastos, que sería una cifra menor que la que obtendría por el potencial alquiler de su propio departamento. Con esta información se apersonó ante los dueños del departamento y comprobó que la información que le había pasado el encargado era cierta y en un ratito se pusieron de acuerdo en que se concretaría la operación y que para ello deberían firmar un contrato de locación, pero no tenían idea de cómo hacerlo, y ambos coincidieron que si iban a una inmobiliaria querría cobrar una comisión por ello, por lo que trataron de ver cómo solucionaban la dificultad.

Don Mario trató infructuosamente de ver cómo podía obtener un modelo de contrato de locación, pero no lo logró. Casualmente esa tarde apareció el Contador Alberto, que le hacía las liquidaciones impositivas y le llevaba la contabilidad, y se le ocurrió preguntarle, y para fortuna de Don Mario este profesional tenía alguna experiencia al haber realizado varios contratos de locación para varios de sus clientes.

Al día siguiente el Contador Alberto le trajo uno de los contratos, que según su leal saber y entender era el que más se ajustaba a lo que Don Mario le había contado.

Efectivamente ese contrato parecía adecuado para lo que deseaban los contratantes, solamente había que agregarle el inventario de los objetos que dejaban los dueños del departamento. El Contador Alberto le informó que en el contrato había una cláusula compromisoria para que en caso de que surgiera algún conflicto las partes debían recurrir al IANCA — Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje para procurar hacer una mediación, y para el caso en que los contratantes no pudieran llegar a ningún acuerdo en esa mediación, se someterían a un arbitraje inapelable.

La cláusula compromisoria era del tipo de la que incluimos en el cuadro siguiente:

CLÁUSULA COMPROMISORIA SINTÉTICA (TIPO)

Ante cualquier conflicto derivado o relacionado con el presente contrato, se asume el compromiso a concurrir al INSTITUTO ARGENTINO DE NEGOCIACIÓN CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, para que las asista en un proceso de mediación. De no llegar a un acuerdo por medio de dicho procedimiento las partes se someterán a un proceso arbitral ante el Tribunal Arbitral de ese Centro, llevando a cabo según los reglamentos y demás disposiciones que regulen su actividad.

El Contador Alberto también le mostró una cláusula compromisoria más extensa, del tipo que aparece en el cuadro siguiente:

CLÁUSULA COMPROMISORIA EXTENDIDA (TIPO)

Ante cualquier controversia, discrepancia, desavenencia, reclamo, por cualquier cuestión, sea cual fuere su índole o naturaleza, relativa a la interpretación, validez, invalidez, calificación, aplicación y/o alcance, acerca del cumplimiento, incumplimiento, recepción, ejecución o inejecución, total o parcial, en todos o algunos de sus aspectos, o con motivo o en ocasión de la rescisión, resolución, conclusión, o cualquier otra contingencia que se relacione directa o indirectamente, con el presente contrato, sus anexos y/o complementos, como así también la indemnización por daños y perjuicios resultantes de los mismos, se asume el compromiso a concurrir al IANCA - INSTITUTO ARGENTINO DE NEGOCIACIÓN , CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, para que las asista en un proceso de mediación. De no llegar a un acuerdo por medio de dicho procedimiento, las partes se someterán a un proceso arbitral inapelable, ante el Tribunal Arbitral de ese Instituto.

En ambos casos se aplicarán los reglamentos respectivos y demás disposiciones que regulen sus actividades al momento de ocurrir al mismo, declarando las partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato.

El sometimiento al arbitraje pactado significa la renuncia de los litigantes a cualquier otra acción judicial a la que podrían considerarse con derecho como consecuencia del asunto que se discuta. Se tendrán como domicilios constituidos y válidos a todos los efectos legales pertinentes, los establecidos en este contrato, a menos que las partes fijaren otro en forma fehaciente en sus presentaciones ante el IANCA - INSTITUTO ARGENTINO DE NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

La cláusula breve le pareció la más útil y comprensible para las partes, de esa forma se puso a dactilografiar el proyecto del contrato de alquiler y a la tardecita se fue al departamento y se reunión con los dueños. Luego de una hora se pusieron de acuerdo y le hicieron algunas adaptaciones al contrato, y convinieron verse al día siguiente para firmar el contrato que volvería a tipear Don Mario y debía acercar una copia del título de propiedad del departamento de Don Mario que se utilizaría como garantía de la operación.

Mientras tanto a Don Mario comenzó a darse cuenta que él debía procurar inmediatamente su departamento para compensar los gastos en que vería involucrados si continuaba con

ambas unidades. Debido a ello se puso en contacto con el encargado de su casa y le comentó que quería alquilar su departamento con alguna premura.

Con respecto de la operación del departamento concretó el contrato a la tarde siguiente y así terminó con el asunto de su localización cercana al kiosco.

Un par de días después apareció el encargado de su casa con la Señorita Angela que venía de una capital de una importante provincia del interior de nuestro país, y que estaba trabajando para un estudio de arquitectura, y que necesitaba urgentemente tener un lugar para vivir. Le interesaba mucho el departamento de Don Mario dado que estaba a tres cuadras de la casa de la hermana de su madre, la que conocía Don Mario como una vecina del barrio.

La Señorita Angela no tenía propiedades, y sus tía también alquilaba, pero a Don Mario le pareció una buena persona y muy prolija, por lo que asumió que le cuidaría su preciado departamento, donde volvería luego de unos años.

Dado que la operación que Don Mario estaba apurado para hacer la operación tomó el contrato que había firmado hacía dos días y se los mostró a la Señorita Angela para saber si ella estaba de acuerdo con los términos, rápidamente su conformidad para alquilarle el departamento, solamente que deberían cambiarse la cláusula de garantía pues Angela no podía por no poseer propiedades. En todo lo demás —salvo en el inventario— el contrato fue similar al que había firmado para alquilar Don Mario. Convinieron verse la noche siguiente para firmar el contrato y para arreglar las mudanzas.

Al día siguiente firmaron el contrato y se pusieron de acuerdo para hacer las mudanzas. A los días ambos se habían mudado.

A los dos meses la Señorita Angela se demoró en pagar el alquiler unos cinco días y esto le preocupó mucho a Don Mario. Debido a ello comenzó a comentar el asunto con alguno de sus clientes habituales y también a los dos días con el Contador Alberto. En ese momento Don Mario tomó conciencia de que el contrato de locación que había tomado como modelo, y por no volver a molestar al Contador Alberto, al no tener ninguna garantía debía haber tenido alguna otra forma de cobertura. Finalmente concluyó que debía incluir una cláusula de

desocupación inmediata, sobre la base de que la Señorita Angela no pagaba los alquileres y/o las expensas por dos meses consecutivos debería entregar la unidad. Debido a que tenía temor de que la Señorita Angela le empezará a dilatar el asunto o poner dificultades, quería buscar una vía ágil, barata y que le brindara alguna formalidad al convenio, por lo cual consultó con el Contador Alberto para ver que le parecía someter el asunto a mediación, al que le pareció una salida interesante.

Don Mario se puso en contacto con el IANCA y solicitó el inicio de una mediación, eligiendo un mediador. Se puso de acuerdo con el mediador para fijar una cita para la semana siguiente a las nueve de la mañana, y que Don Mario citaría a la Señorita Angela para que asistiera. Don Mario se puso en contacto con la Señorita Angela quien acepto la designación del mediador y que también asintió en cuanto a la hora de reunión.

Finalmente llegó el día y comenzó la reunión, que conducía el Licenciado en Administración Lucas.

El lugar donde se celebraría la reunión estaba preparado especialmente para este tipo de reuniones, con varias salas donde estaban tratando otros conflictos, con mesas ovaladas, con café, te, mate cocido, agua, caramelos, hojas para que los interlocutores hicieran sus anotaciones, etcétera. A Mario y a Angélica le pareció u lugar apropiado para resolver sus cuestiones.