

# La Necesidad de Cambios en los Modelos de Solución de Conflictos. Las Ventajas de los MASC

**Emiliano Carretero Morales**

*Profesor de Derecho Procesal y Resolución Alternativa de Conflictos, Universidad Carlos III de Madrid*

**SUMARIO:** I. Introducción: la crisis de los sistemas tradicionales de resolución y la excesiva judicialización de los conflictos.—II. La percepción de la justicia por el ciudadano. Problemas estructurales de la justicia.—III. La necesidad de medios complementarios de solución de conflictos. 1. Su importante papel en la prevención del conflicto. 2. Reticencias a su implantación. 3. Medidas a adoptar. —IV. Ventajas de los MASC. 1. Reducción de costes. 2. Adecuación—VI. Bibliografía.

## I. INTRODUCCIÓN. LA CRISIS DE LOS SISTEMAS TRADICIONALES DE RESOLUCIÓN Y LA EXCESIVA JUDICIALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS

El tiempo en que vivimos viene caracterizado, entre otros factores, por la complejidad técnica que se está alcanzando en determinados ámbitos. Fruto de esta complejidad técnica están surgiendo nuevos tipos de conflictos para los que los sistemas de resolución clásicos se han mostrado claramente obsoletos, lo que está llevando a que cada vez con mayor frecuencia se acuda a sujetos especializados en estos ámbitos para ayudarnos a entender y gestionar de la forma más adecuada aquello que es objeto de nuestro interés.

El entramado de relaciones jurídicas en nuestra sociedad actual, cada vez más prolijo y complejo, como consecuencia de múltiples factores sociológicos y económicos, ha hecho crecer exponencialmente el número

de conflictos y ha puesto de manifiesto, en muchas ocasiones, la insuficiencia y la ineficacia de los mecanismos de decisión clásicos, basados únicamente en fórmulas heterocompositivas, en los que un tercero impone una solución que, presuntamente, pone fin a dichos conflictos<sup>1</sup>.

La realidad ha demostrado que, en determinadas situaciones, dichas soluciones impuestas no sólo no ponen fin a los conflictos, sino que precisamente consiguen el efecto contrario generando nuevas situaciones de tensión que, a su vez, acaban judicializándose, lo que nos obliga a replantearnos si este sistema de administración de «Justicia» es el más adecuado para el siglo XXI.

La historia nos muestra como la vía prioritaria, y mayormente utilizada, para la resolución de conflictos ha sido y sigue siendo, hoy por hoy, la vía judicial o jurisdiccional. Se sigue manteniendo la tradicional mentalidad confrontativa donde lo que realmente importa es vencer a la otra parte y esta percepción justifica la visión que tiene el ciudadano de los tribunales como única vía de realización de la Justicia, lo que ha llevado al exceso de judicialización de los conflictos.

A esta excesiva judicialización ha contribuido también, sin duda, la inflación legislativa producida como respuesta a las demandas de la sociedad para hacer frente a los conflictos derivados de la nueva realidad. El incesante aumento de las relaciones internacionales, la complejidad de las relaciones sociales, el uso de las emergentes tecnologías en las relaciones comerciales y personales, la protección de nuevos ámbitos y sectores (medio ambiente, responsabilidad civil, consumidores, relaciones comunitarias o vecinales, etc.), ha dado pie a un excesivo intervencionismo o proteccionismo del Estado, que se ha traducido en una desmesurada proliferación de normas y disposiciones legales que, lejos de solucionar la situación, ha coadyuvado a incrementar el índice de litigiosidad ante los tribunales.

La globalización, la realización del mercado interior en la Unión Europea, la fuerte intensificación de los intercambios comerciales fruto de la misma, el incremento exponencial de la movilidad de los ciudadanos, el auge del comercio electrónico, han provocado, además, que los conflictos transfronterizos surgidos entre nacionales de distintos Estados se incrementen considerablemente, por lo que a los problemas prácticos de saturación de los tribunales, se añaden otras cuestiones complejas de

---

<sup>1</sup> Sobre las distintas formas de solución de conflictos, véase Moreno Catena, V. y Cortes Domínguez, V., *Introducción al Derecho Procesal*, 8ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, pp. 25-30.

conflictos de leyes y de jurisdicciones, que no hacen sino complicar aún más la ya delicada situación existente.

En otras ocasiones, lo que concurre es la propia incapacidad de los particulares, y por ende de la sociedad, para solucionar sus propios conflictos, delegando en los órganos judiciales cuestiones que probablemente nunca debieran haber llegado a los mismos<sup>2</sup>. Es más fácil acudir al despacho del abogado y dejar allí el problema, esperando que éste lo resuelva en los tribunales, que enfrentarse directamente a la gestión del mismo, lo cual resulta difícil de entender cuando hablamos de conflictos o cuestiones de índole muy personal, donde precisamente la responsabilidad debería recaer en los propios implicados en el conflicto, pues nadie mejor que ellos conoce cuáles son las circunstancias concretas que les han llevado a dicha situación y cuál habría de ser la mejor solución posible para poner fin a la misma<sup>3</sup>.

Sin embargo, la responsabilidad no ha de recaer única y exclusivamente en esa incapacidad de la sociedad para enfrentar sus propios problemas, ya que desde las instituciones tampoco se les está ofreciendo otra salida distinta que la del recurso clásico a los tribunales de justicia. Los ciudadanos generalmente sienten la ausencia de otros mecanismos o vías de resolución diferentes que les permitan intentar un «mejor» acceso a la Justicia.

Todos estos factores han provocado el actual grado de procesalización de las disputas, que no ha hecho sino llevar a la demanda de tutela de justicia al colapso y a la ineficiencia, mostrando la insuficiencia y obsolescencia, en ocasiones, de los sistemas clásicos de resolución de conflictos<sup>4</sup>.

---

2 Para MEJÍAS GÓMEZ, “ésta es una de las consecuencias del llamado *Estado del Bienestar*, en el que los ciudadanos exigen del Estado que atienda todas y cada una de sus carencias, necesidades y problemas y que los resuelva, considerando que ésta es una obligación del Estado. Esto ha generado una costumbre, a modo de inercia social, consistente en que si dos personas tienen un problema no les compete a ellas resolverlo, sino a los poderes públicos. Existe una cultura acomodaticia y pasiva, que consiste en renunciar a la propia responsabilidad en la resolución de los conflictos que nos afectan, derivándolos a un tercero, que siempre es el Estado, como ente todopoderoso capaz de resolver todos los problemas de sus ciudadanos”. MEJÍAS GÓMEZ, J.F., *La mediación como forma de tutela judicial efectiva*, El Derecho, Madrid, 2009, p. 60.

3 Y es que, como apunta REDORTA LORENTE, “tal vez le hayamos pedido a la Administración de Justicia que lo resuelva todo y además bien. Debiéramos reflexionar si no hemos introducido en el sistema judicial cuestiones que pretendemos que nos resuelva un tercero cuando podrían estar en muchos casos en el ámbito de decisión de los participantes”. REDORTA LORENTE, J., «Entorno de los métodos alternativos de solución de conflictos», en AAVV, *Revista de Mediación*, año 2, n.º 3, marzo, 2009, p. 32.

4 Respecto a las causas y evolución de este fenómeno de jurisdiccionalización de las sociedades modernas, véase Barona Vilar, S., «Solución extrajudicial de conflictos en el ámbito empresarial», en González-Cuéllar Serrano, N. (dir.), *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*, Colex, Madrid, 2010, pp. 76-79.

Véase también, Ortuño Muñoz, J. P., y Hernández García, J., «Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la

Se hace necesario invertir esta tendencia. El sistema judicial sólo ha de ser utilizado cuando no exista otro método más adecuado o más eficiente para la resolución del conflicto. Hay que preservar el proceso judicial para aquellas cuestiones que efectivamente requieran de una solución estrictamente jurídica<sup>5</sup>.

Lo ideal sería partir de la premisa de que la solución de los conflictos interpersonales no va a necesitar de la intervención de un tercero que decida, sino que las personas han de estar lo suficientemente preparadas como para gestionar e intentar resolver sus propias controversias del modo más conveniente, con o sin ayuda de un tercero, pero sin que éste haya de resolver salvo en situaciones que así lo justifiquen.

Ello, en ningún caso implica renunciar al proceso judicial o menospreciar su importancia como método de solución de conflictos jurídicos, todo lo contrario, de lo que se trata, como comentaba anteriormente, es de preservar al mismo para aquellas situaciones que precisamente hagan recomendable que, por las circunstancias específicas concurrentes en el conflicto a tratar, la vía judicial sea el método indicado para dar la solución más adecuada. En definitiva, de lo que se trata es de buscar el método de solución de conflictos más adecuado a la naturaleza de los mismos. Intentar simplificar la resolución de conflictos, limitándola a la vía judicial clásica, implica negar la existencia de otros mecanismos o sistemas perfectamente válidos para tal cometido.

Las estadísticas judiciales y las manifestaciones de los propios jueces ponen de manifiesto que es prácticamente imposible, con las condiciones actuales, dar cumplida respuesta en un plazo razonable a un gran número de estos conflictos.

Además, la crisis económica global que está afectando a nuestro país desde hace algunos años, no ha hecho sino agudizar, más si cabe, los acuciantes problemas de la Justicia, haciendo que la demanda haya

---

mediación en las jurisdicciones civil y penal», *Documento de trabajo*, 110/2007, Fundación alternativas, pp. 19-21 y pp. 24-30

<sup>5</sup> En este sentido, señala PRATS ALBENTOSA que. “a los Tribunales se ha de acudir con mesura, pues no todo conflicto ha de tener sólo y siempre una solución judicial. Sólo cuando los intereses legítimos de los ciudadanos estén gravemente afectados, o no puedan ser tutelados más que con su intervención, que en tal sentido, será extraordinaria. Así puede decirse que en un Estado de Derecho el recurso inmediato y, por tanto, excesivo al Poder Judicial es incompatible con la genética de este Poder, y con su articulación funcional. Por ello no es anormal que no responda con agilidad automática, lo hace según el tempo de un Poder pensado y organizado para solventar graves y delicados asuntos, que, necesaria y afortunadamente, son pocos, y no millones, como las demandas que anualmente se presentan ante nuestros Tribunales”. PRATS ALBENTOSA, L., “Desjudicialización (I): el proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles”, *Diario La Ley*, N° 7625, Sección Tribuna, 9 Mayo 2011, p. 1.

aumentado de forma notable en prácticamente todos los órdenes jurisdiccionales, siendo dicho aumento significativo en algunas jurisdicciones, lo que, a su vez, ha provocado una mayor lentitud en la resolución de los procedimientos.

Los intentos de modernizar las estructuras procesales del Estado y de aumentar el número de medios materiales y humanos al servicio de la Administración de Justicia, no han supuesto sino soluciones parciales, pero obviamente no han resuelto el problema.

En otros casos, se ha constatado igualmente que, por la naturaleza del conflicto a tratar, la resolución judicial no es la más adecuada o no ofrece la mejor solución y que quizás podría ser más conveniente la utilización de vías alternativas a la judicial para la gestión del mismo. Las normas jurídicas existen y despliegan su plena eficacia dentro del proceso, pero también más allá del mismo, por lo que se puede afirmar que la tutela jurisdiccional es un modo de actuar la tutela jurídica, pero evidentemente no es el único. Ello nos lleva a plantearnos la necesidad de implementación de nuevos mecanismos de solución de conflictos que vengan a complementar a los ya conocidos y que garanticen a los ciudadanos un mejor acceso a la Justicia y al Derecho que demanda la nueva sociedad.

## **II. LA PERCEPCIÓN DE LA JUSTICIA POR EL CIUDADANO. PROBLEMAS ESTRUCTURALES DE LA JUSTICIA**

En las noticias y en las distintas encuestas sociológicas que se publican cada año, la Justicia aparece siempre como uno de los servicios peor valorados por los ciudadanos. Estos indicadores reflejan que el sentir popular respecto de nuestros tribunales no es, precisamente, demasiado positivo y la valoración de la Justicia por los ciudadanos está en uno de los momentos más bajos de los últimos años.

Este empeoramiento general de la imagen de la Justicia para los ciudadanos, implica, además, que los mismos son incapaces de percibir las mejoras de carácter organizativo que desde la Administración se han intentado introducir, con mejor voluntad que eficacia, todo hay que decirlo. Es evidente que el ciudadano está percibiendo una imagen bastante negativa del trabajo diario de jueces y tribunales y que los procesos de reformas estructurales y organizativas llevados a cabo en la Justicia hasta la fecha han pasado bastante inadvertidos para la sociedad.

Sin embargo, y esto es lo más paradójico, cuando los mismos ciudadanos tienen un problema, normalmente, acuden a los tribunales como primera vía para solucionar el mismo<sup>6</sup>.

Durante las últimas décadas se ha venido hablando con bastante frecuencia de la crisis de la Administración de Justicia y de las necesarias reformas que se precisan para mejorar el obsoleto e ineficiente sistema que la rige. Los principales problemas que sufre la Justicia hoy hacen referencia a la mala gestión de los recursos existentes y a la escasa eficiencia entre la oferta y la demanda, siendo percibidos, no sólo desde el punto de vista de los ciudadanos, sino desde el todos los operadores jurídicos<sup>7</sup>.

Dichos problemas son de muy diversa índole:

- Lentitud de los procesos.
- Dilación en la resolución de los mismos.
- Saturación de los tribunales por el, cada vez, mayor número de asuntos que tienen que atender.
- Trato inadecuado a los ciudadanos participantes en un proceso.
- Insuficiencia de medios materiales y humanos.
- Escasa calidad y resultados injustos en las resoluciones judiciales, debido principalmente a la acumulación de asuntos a resolver que hace que, en ocasiones, se resuelvan los mismos sin la dedicación y minuciosidad oportuna.
- Inseguridad jurídica provocada por la imprevisibilidad del resultado del proceso, así como por su duración.
- Elevado coste económico de los procesos.
- Deficiente gestión de los recursos existentes.
- Falta de coordinación entre los distintos integrantes de la oficina judicial.
- Falta de responsabilidad de los causantes de la mala gestión de la Administración de Justicia.

---

6 En este sentido, Ortuño Muñoz y Hernández García, señalan como paradójica «la relación amor-odio que los ciudadanos mantienen hacia esa superestructura de poder: reniegan de los jueces y de la justicia, a la que atribuyen grandes culpas respecto de los males del país y de la sociedad, pero se mitifica su intervención en otros muchos casos, y se apela con profesiones de fe a lo que digan los jueces en los casos más insólitos, desde la política y las finanzas hasta los deportes, incluyendo los ámbitos más íntimos y privados de las personas». Ortuño Muñoz, J. P. y Hernández García, J., «Sistemas alternativos a...», *op. cit.*, p. 15.

7 Véase Pastor Prieto, S., «Justicia y Economía: Panorámica, crítica e implicaciones», en *Justicia y Economía*, Manuales de Formación Continuada Consejo General del Poder Judicial, n.º 49, Madrid, 2010, p. 61.

— Falta de identificación de los ciudadanos con su propio sistema de Administración de Justicia

— Insatisfacción de Jueces y Magistrados que, en muchas ocasiones, sienten que llegan a sus manos asuntos que nunca debieran haberlo hecho.

— Dificultades en la ejecución de las resoluciones judiciales.

Frente a estos problemas que han provocado la llamada «crisis de la Justicia», la solución mayoritariamente adoptada por casi todos los Estados, como se ha comentado con anterioridad, ha sido la de incrementar el número de normas y disposiciones legales para intentar poner freno al imparable crecimiento de procedimientos judiciales que colapsan sus tribunales, pero esta pretendida solución no ha sido tal y no ha conseguido el efecto deseado. No se trata de crear más leyes, se ha demostrado que, con ello, no se ha conseguido terminar con los mencionados problemas.

Tampoco se encuentra la solución en dotar de más y más medios materiales y humanos a la Administración de Justicia, porque se ha acreditado también que cuantos más órganos jurisdiccionales se crean, mayor número de procedimientos judiciales se genera<sup>8</sup>.

Hay que intentar racionalizar el uso de los recursos, toda vez que éstos no son ilimitados<sup>9</sup>. Es posible que frente a la creación de nuevas leyes y de nuevos órganos judiciales que las apliquen, sea más conveniente plantearse la creación de otros recursos más eficientes, como por ejemplo, incorporar gestores responsables que supervisen el correcto funcionamiento y utilización de los recursos existentes, detectar las disfunciones del sistema e incorporar nuevas formas o vías de gestión y resolución de conflictos.

### III. LA NECESIDAD DE MEDIOS COMPLEMENTARIOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Frente a una concepción limitada de lo que ha de ser un sistema de solución de conflictos, basado en los clásicos métodos adversariales,

---

8 Como sostiene Pastor Prieto, «la insuficiencia de medios, más que un problema en sí mismo, ha de interpretarse como la causa de que se den buena parte de los restantes problemas y, por ello, puede ser una fuente de mejora general, aunque debe insistirse en que los problemas de la Justicia, y de la española en particular, no se resuelven sólo ni principalmente con más medios». *Ibidem*, p. 145.

9 Tal y como señala Ramos Méndez, «va siendo hora de incidir de forma más eficaz en la gestión para poder cumplir mejor los objetivos previstos, [...] hay que pensar más en la adecuación de los recursos y, mejor aún, en la buena gestión de los disponibles». Véase Ramos Méndez, F., *El sistema procesal español*, 8.ª ed., Atelier, Barcelona, 2010, pp. 29 y 30.

hay que abogar por la existencia de otros mecanismos de gestión de los mismos.

La «administración de justicia» no ha de consistir exclusivamente en la resolución de asuntos ante los tribunales, ésta, sin duda, es una parte esencial del sistema, pero no es la única. El proceso judicial implica la realización del Derecho, pero no en todo caso la realización de la «Justicia», entendida en su más amplia acepción. Una simple visión normativista y procesalista del Derecho pudo tener plena vigencia en los orígenes del mismo, toda vez que se hacía preciso regular las relaciones sociales y sus disfunciones, pero en la actualidad aferrarse a ella carece de sentido, ya que se ajusta bastante poco a la realidad de las sociedades actuales<sup>10</sup>.

Defender o postular la apuesta por otras vías, alternativas o complementarias, para la resolución de determinados conflictos o litigios, en ningún caso implica rehuir o dejar de lado la utilización del proceso judicial. Todas las personas y entidades dedicadas a la gestión y resolución de conflictos, ya sea desde los poderes públicos o desde instituciones privadas, tienen la obligación de tutelar los derechos e intereses de los ciudadanos. La tutela de dichos derechos e intereses no es algo atribuido en exclusiva al Poder Judicial, si bien es cierto que éste es, y ha de ser, el último baluarte al que los ciudadanos podrán acudir<sup>11</sup>.

Hay determinados conflictos que probablemente van a encontrar una mejor solución fuera de los tribunales, por lo que hay que intentar buscar y racionalizar los modelos adecuados de solución de conflictos para poder dar más y mejores respuestas, dependiendo la utilización de uno u otro modelo de la naturaleza y circunstancias del asunto concreto.

Un buen sistema de resolución de conflictos será más eficiente, sin duda, en tanto en cuanto disponga de diferentes mecanismos que permitan gestionar y resolver las controversias suscitadas con el menor costo posible y con el mayor nivel de satisfacción para todas las partes implicadas en las mismas<sup>12</sup>.

---

10 Vid. CARRETERO MORALES, E., *La mediación civil y mercantil en el sistema de Justicia*, Dykinson, Madrid, 2016, p. 25.

11 En este sentido, señala MARTÍN DIZ que “el experto jurista y el ciudadano de a pie cada vez son más conscientes de que la Justicia puede obtenerse en otras instancias distintas y diferentes al proceso judicial. El arbitraje, la mediación o la conciliación vienen abriendo nuevos horizontes sobre la base de su regulación legal, las experiencias previas desarrolladas, o, siendo más resultadistas, las propias consecuencias positivas de acudir a estas interesantes opciones de solución del conflicto y, en definitiva, de Justicia”. MARTÍN DIZ, F., “La Mediación: marco general para su implantación como sistema complementario de Administración de Justicia”, en MARTÍN DIZ, F. (Coord.) *La Mediación en materia de...*, op. cit., p. 22.

12 A este respecto, RAMOS MÉNDEZ, refiriéndose al sistema público de justicia y a los medios extrajudiciales, apunta

Los ciudadanos han de tener derecho, como afirmación de su autonomía de la voluntad, a elegir, en cualquier caso, aquel mecanismo de solución de conflictos que más se adapte o adecue a su problema en concreto y que, por tanto, mejor pueda satisfacer sus necesidades e intereses.

Es necesario, pues, intentar hallar otras fórmulas o sistemas que permitan hacer frente de forma más adecuada a la conflictividad de nuestra sociedad contemporánea. Y aquí, es donde aparecen los llamados MASC, métodos alternativos de solución de conflictos<sup>13</sup>, o en su acrónimo inglés ADR (Alternative Dispute Resolution)<sup>14</sup>, entendiéndose como tales aquellos en los que la decisión que pone fin a la controversia suscitada no viene impuesta por un tercero, por lo que el arbitraje, como fórmula heterocompositiva asimilada a la jurisdicción, quedaría al margen de los mismos.

Los métodos alternativos no son ningún remedio absoluto, ni, por supuesto, van a acabar con todos los problemas de la Justicia, es más, no han de ser entendidos simplemente como alternativos o complementarios a la jurisdicción, se trata de mecanismos autónomos de pacificación social y, por tanto, han de contemplarse como medios independientes de acceso a la Justicia.

Existen actualmente bastantes mecanismos diferentes de resolución de conflictos, lo cual es positivo, ya que la oferta de varios modelos incrementa las posibilidades de elección de los ciudadanos, que podrán optar por uno u otro en función de sus necesidades y de la naturaleza del asunto que quieran resolver. Entre estos mecanismos destaca actualmente

---

que “la oferta de varios modelos aumenta las posibilidades de opción del usuario, que puede elegir uno u otro en función de sus necesidades. La eventual competencia entre modelos no es negativa, sino que permite estimular el rendimiento y las mejoras en las nuevas versiones de uno y otro, que suelen plasmarse en las oportunas reformas legislativas. Como es lógico, en principio, los criterios de elección tienden a valorar la adecuación del modelo al caso controvertido y a potenciar sus ventajas intrínsecas en relación con la mejor resolución del mismo”. RAMOS MÉNDEZ, F., *El sistema procesal español*, op. cit., ps. 36-37.

<sup>13</sup> Es la traducción del acrónimo inglés ADR, Alternative Dispute Resolution, si bien hay no pocas voces discrepantes respecto de la adecuación de tal denominación para estos métodos, toda vez que los mismos, a diferencia de la vía judicial o del arbitraje, no garantizan en todos los casos una solución al conflicto tratado, por lo que no cabría considerarlos como mecanismos de resolución, sino de gestión de conflictos. Y, por otro lado, también ha suscitado discrepancias el uso del término «alternativos», ya que partiríamos de la premisa de que la vía principal es la adversarial clásica, es decir, la vía judicial, y lo deseable es que estos mecanismos no sean ya alternativos, sino complementarios, siendo, por qué no, la primera opción a intentar para la gestión y posible solución de determinados conflictos. En este sentido, véase Vall Rius, A., «Gestión cooperativa de conflictos: Medarb y otras figuras posibles», en González Cuéllar Serrano, N. (dir.), *Mediación: un método de...*, op. cit., pp. 91-92.

<sup>14</sup> Los ADR comenzaron a utilizarse en Estados Unidos en la década de los setenta del siglo pasado. El sistema anglosajón de ADR surgió básicamente fruto de tres tipos de causas: a) El colapso producido ante los tribunales civiles y penales, b) El sentimiento creciente de que faltaban mecanismos privados de resolución de controversias, c) La incapacidad intrínseca del sistema de poder asegurar a todos el acceso a la Justicia. Véase Barona Vilar, S., *Solución extrajudicial de conflictos, Alternative Dispute Resolution y Derecho Procesal*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999, p. 50.

la mediación, pero existen otros muchos como el derecho colaborativo, la evaluación de expertos, el *mini trial*, el *ombudsman*, etc., que aún no han sido debidamente explorados y explotados.

Entre las ventajas que ofrecen estos métodos complementarios de gestión de conflictos se podrían destacar su carácter voluntario, la mayor participación y responsabilidad de las partes en la resolución de sus propios problemas, el menor coste económico de los mismos, su flexibilidad, su mayor rapidez y eficacia y su mejor adecuación para solventar definitivamente determinados conflictos, amén de la mayor satisfacción de los protagonistas implicados<sup>15</sup>.

Obviamente, como señalaba con anterioridad, con la utilización de estos métodos no se van a solventar todos los problemas que padece la Justicia, ni sirven para ser utilizados en todo tipo de conflictos, pero, sin duda, son más adecuados que la vía adversarial clásica para un buen número de ellos<sup>16</sup>.

La existencia de estos medios complementarios a la vía judicial clásica y su debida implementación, guiada por la convicción de encontrar mejores y más efectivas soluciones a los conflictos, sin duda, va a permitir aliviar a los tribunales de una importante carga de trabajo, si bien entiendo que éste no ha de ser el principal objetivo de la utilización de estos métodos, sino una consecuencia lógica de su correcta aplicación.

## 1. Su importante papel en la prevención del conflicto

Si uno de los principales objetivos se centra en rebajar el nivel de litigiosidad, es importante reseñar también la importancia que ha de tener la prevención del conflicto y la promoción entre todos los operadores jurídicos de la utilización de medios complementarios de resolución, precisamente como vía previa a la judicialización de los mismos.

La verdad es que siempre se ha trabajado bastante poco en la prevención del conflicto, únicamente se aborda el mismo cuando éste ya ha surgido y, normalmente, no queda otra vía que la judicial para intentar su

---

15 Véase, entre otros, Moreno Martín, F., «La mediación y la evolución histórica de la idea de conflicto», en González-Cuéllar Serrano, N. (dir.), *Mediación: un método de...*, *op. cit.*, p. 35.

16 Como sostiene REDORTA LORENTE, «el acceso a la justicia por los ciudadanos debe ser visto como el derecho de acceso a los medios apropiados de resolución de conflictos en función de las circunstancias del caso». Redorta Lorente, J., «La justicia del futuro», en *Simposio sobre Tribunales y Mediación. Nuevos caminos para la Justicia. Comunicaciones*, GEMME, Barcelona, 2009, p. 6.

solución. Evitando que el conflicto se produzca o intentando que éste sea resuelto por las propias partes involucradas en el mismo, se evitará la intervención judicial excesiva y por tanto una saturación del sistema de administración de justicia. En este sentido, es necesario que desde los poderes públicos se tome conciencia de que evitando los conflictos o, en su caso, ofreciendo a los particulares nuevas vías para la gestión y resolución de los mismos, distintas a la jurisdiccional, se conseguirá una evidente mejora del panorama actual.

Para ello hay que tener en cuenta las resistencias que se van a producir desde diversos sectores, habiendo de permitir que éstos participen activamente en el cambio, a fin de consensuar soluciones que den una respuesta adecuada a cada conflicto y permitan recuperar la confianza de los ciudadanos en la Justicia.

## **2. Reticencias a su implantación**

Este cambio, no sólo de sistema, sino de mentalidad, se habrá de enfrentar a no pocos obstáculos. Así, en primer lugar podríamos hablar de la resistencia de los distintos operadores jurídicos.

En este sentido, los abogados están llamados a desempeñar un papel fundamental en el cambio. Motivos de tradición jurídica hacen que los abogados se muestren poco proclives hacia un cambio de las consolidadas instituciones jurisdiccionales clásicas y, por tanto, reacios a la utilización de nuevos mecanismos de resolución de conflictos. Existe un evidente temor hacia lo desconocido y estos mecanismos aún hoy lo son.

En otras ocasiones, son razones meramente económicas las que hacen a los abogados desconfiar o, directamente, renegar de la utilización de estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, toda vez que el uso de los mismos les puede suponer un menor rendimiento económico si el conflicto ya está iniciado y se resuelve de forma más rápida, cuando no los ven como una seria amenaza o intromisión en su labor profesional si dicho conflicto se resuelve sin su concurso y con la intervención de otros profesionales.

Frente a estos recelos hay que tratar de informar y formar a los abogados sobre el objeto y finalidad de estos «nuevos» métodos de gestionar y solventar disputas, lo que además les va a proporcionar una nueva perspecti-

va a la hora de abordar los conflictos que puedan plantearles sus clientes. El cliente, normalmente, cuando acude al despacho de un abogado no busca exclusivamente que éste gane el pleito en los tribunales, lo que realmente pretende es que le solucionen su problema, independientemente de cómo se haga, y si para ello el abogado consigue evitar la judicialización del conflicto, con el subsiguiente ahorro de costes de todo tipo que conlleva, posiblemente habrá ganado un cliente para toda la vida.

Hay que intentar cambiar la visión clásica de la figura del abogado. Los MASC han llegado para quedarse y el abogado ha de acogerlos y aprender a convivir con ellos, y también a utilizarlos y servirse de los mismos para lograr sus objetivos profesionales, que no han de ser otros que dar el mejor servicio y la mejor solución a sus clientes. El abogado ha de plantearse pasar de ser un mero litigador ante los tribunales a constituirse en un asistente legal que habrá de aconsejar a su cliente acerca de cuál es el método que él entiende idóneo o más adecuado para gestionar su problema concreto, derivando al mismo al servicio que corresponda, en su caso, y asesorándole durante su desarrollo, habiendo finalmente de dar forma jurídica al acuerdo alcanzado si fuere necesario, por lo que no es que se prescindiera en ningún caso de su intervención profesional, sino que, simplemente, la misma se configura de forma distinta. De hecho, en la práctica, cada vez son más los abogados que se están formando en resolución alternativa de conflictos, fundamentalmente en mediación y derecho colaborativo.

Otros operadores que también pueden suponer un obstáculo en este necesario cambio son los propios jueces y magistrados. Como sostiene REDORTA LORENTE, «muchos jueces piensan que impartir justicia es repartir sentencias y éste es un rol al que no quieren renunciar»<sup>17</sup>, aunque afortunadamente cada vez menos integrantes del cuerpo judicial tienen una visión tan limitada. Desde el propio Consejo General del Poder Judicial se viene apostando firmemente, desde los últimos años, porque los jueces propicien la utilización de estos medios complementarios de solución de conflictos cuando adviertan una posible solución consensuada en cualquiera de los procedimientos de los que estén conociendo, disponiendo, en su caso, la suspensión de dichos procedimientos si fuere necesario<sup>18</sup>.

17 Redorta Lorente, J., «Entorno de los métodos alternativos de solución de conflictos», en AAVV, *Revista de Mediación*, año 2, n.º 3, marzo, 2009, p. 30.

18 Vid. artículo 19.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y artículo 16.3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En este sentido, y respecto de lo que ha de ser la labor del juez, ALASTRUEY GRACIA señala que «si entendemos la función judicial como la actividad racional que permite establecer una serie de hipótesis legales de solución al conflicto para alcanzar la más razonable, en definitiva, si se dirige a procurar la mejor solución jurídica posible a una controversia, no cabe duda de que en la función jurisdiccional está incluida la función conciliadora, es decir, aquella que procurará que los propios litigantes lleguen a un acuerdo, pues el conflicto gira sobre sus derechos, será mejor solución la asumida que la impuesta y, en definitiva, se satisfará plenamente el interés de las partes en cuanto ellas hayan podido decidir cómo poner fin al proceso. No se trata más que de dar el paso desde una perspectiva *decisionista* de la actividad judicial a una justicia *solucionadora de conflictos*, sin que una y otra resulten excluyentes»<sup>19</sup>.

En otras ocasiones, son los propios justiciables los que se muestran poco receptivos a cambios en la forma de resolver sus conflictos. En muchos casos existe desconfianza hacia lo desconocido, la forma tradicional de resolver un problema ha sido siempre acudir al tribunal y que sea el juez el que decida quién tiene razón en la controversia. En otros, lo que existe es mero desconocimiento de la existencia de otros medios para resolver conflictos, por lo que se antoja imprescindible realizar campañas de difusión de la existencia de estos métodos a fin de proporcionar al ciudadano un derecho de acceso a la Justicia en términos más amplios y más adecuados que los actuales, estimulando los valores y la cultura del acuerdo frente a la concepción adversarial clásica de la resolución de conflictos. Las personas que tengan un problema o sufran algún tipo de disputa o conflicto, han de saber de qué diversas vías pueden disponer para gestionar o intentar resolver los mismos.

### 3. Medidas a adoptar

Se necesita un cambio de mentalidad radical que facilite que la sociedad perciba la utilización de los mecanismos complementarios de solución de conflictos con las mismas garantías que les ofrecen los tribunales.

Sin embargo, no parece que los ciudadanos por sí mismos estén por la labor de apostar por estos nuevos métodos, básicamente por su desconocimiento, por lo que habrán de ser los operadores jurídicos, jue-

<sup>19</sup> Alastruey Gracia, R., «Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil», <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones>, p. 3.

ces, letrados de la administración de justicia, cuerpos de gestión, tramitación y auxilio judicial, abogados y procuradores, los que hayan de estar convencidos de las ventajas que los mismos ofrecen y realizar una labor de impulso y recomendación de éstos.

Se requiere, además del cambio de mentalidad, una labor de apuesta institucional, significativa y clara, por la utilización de los medios complementarios de gestión y solución de disputas, promoviendo la profesionalización de los mismos y dotando de estructuras y medios necesarios para su efectiva implementación, si bien dado el actual momento de crisis económica tal apuesta se hace, cuando menos, complicada.

Para que la renovación de la Justicia tenga éxito ha de partirse de una nueva visión del propio concepto de litigio, habiendo de devolverse a las partes inmersas en el mismo, por lo menos en un primer momento, la responsabilidad sobre la gestión y posible solución del mismo. En pleno siglo XXI hay que asumir que la sociedad ha cambiado sustancialmente y que está capacitada para demandar que el Estado no monopolice, a través de uno de sus poderes, en concreto el judicial, la resolución de todos los conflictos, vía judicialización de los mismos. El ciudadano ha de recuperar el protagonismo que le corresponde dentro del sistema de administración de Justicia, siendo partícipe activo en la búsqueda de medios más flexibles que le garanticen cierto control y responsabilidad directa en la solución de sus propios conflictos<sup>20</sup>.

#### **IV. VENTAJAS DE LOS MASC**

Se podrían agrupar las ventajas que ofrecen los MASC en tres grandes grupos: A) Reducción de costes, B) Adecuación y C) Eficacia.

##### **1. Reducción de costes**

En primer lugar, podríamos hablar de los costos temporales. Ya se ha comentado con anterioridad, el problema de la lentitud de la tramitación y resolución de los procedimientos judiciales.

20 En este sentido, señala Ortuño Muñoz que «la implantación de los sistemas alternativos se ha de enmarcar en el objetivo prioritario de la facilitación del acceso a la Justicia y a la obtención de una solución justa y eficaz en un plazo de tiempo razonable. De ello se deriva la necesidad de que la opción por los ADR sea fácil para los ciudadanos, no esté entorpecida por requisitos burocráticos, se desenvuelva con un alto grado de discreción, no despierte recelos de intervencionismo ni de publicitación de los conflictos y sea asequible económicamente». Ortuño Muñoz, J. P., «El Libro Verde sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil de 19.04.02 de la Comisión de las Comunidades Europeas», *Revista Iuris-La Ley*, n.º 77, 2003, p. 45.

Frente a ello, la apuesta por mecanismos alternativos de solución de conflictos ofrece una mayor agilidad en la gestión de los conflictos, derivada básicamente de la flexibilidad y escasa formalidad de sus procedimientos. Como notas comunes de todos estos métodos se podría señalar que son menos rígidos y formales que el proceso judicial.

Las reglas que van a regir el procedimiento son las que las propias partes decidan o en alguna ocasión se podrán acomodar a recomendaciones sugeridas por el tercero neutral o por la institución donde se vaya a desarrollar el mismo, a diferencia del proceso judicial donde las normas están establecidas de antemano y son de obligado cumplimiento. Dichos “procedimientos” normalmente son consensuados por las propias partes y el tercero neutral participante, pudiendo los mismos fijar incluso la duración de éste. Su extensión en el tiempo dependerá casi siempre de la complejidad del asunto y de las cuestiones a tratar. Hay asuntos que se podrán resolver en una sola sesión, mientras que otros posiblemente requieran de varias reuniones para tratar adecuadamente el asunto, pero en cualquier caso la duración siempre será menor que la de un procedimiento judicial<sup>21</sup>.

Por lo que respecta a los costes meramente económicos, en estos procedimientos, normalmente, son mucho menores que los derivados de afrontar un procedimiento judicial<sup>22</sup>.

Como sostiene PASTOR PRIETO, además “las ventajas no se limitan o refieren sólo a la eficiencia, sino que también constituyen mejoras de equidad. En la medida en que el coste sea reducido se facilita el acceso a un mecanismo de tutela a las personas desfavorecidas. En la mayoría de las reclamaciones de pequeña cuantía, como las de consumo, es de hecho la única forma de tutela eficaz con que cuentan las personas agraviadas, porque la cuantía y los medios con que cuentan los agraviados no permite una reclamación judicial costosa”<sup>23</sup>.

21 En este sentido, GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO y PENÍN ALEGRE señalan que “la autocomposición permite alcanzar acuerdos rápidamente o al menos la solución es susceptible de ser lograda con mayor inmediatez en comparación con procedimientos de confrontación arbitrales y judiciales, en los que necesariamente tiene lugar una sucesión de trámites de peticiones, alegaciones, pruebas y recursos que consumen tiempo. Su transcurso – en buena medida inevitable – ocasiona insatisfacción a las partes y un gran coste emocional cuando los sentimientos se hallan involucrados en el litigio”. GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO, N. y PENÍN ALEGRE, M.L., “Mediación: una aproximación desde el Derecho y la Psicología”, en GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO, N. (Dir.) *Mediación: un método de...*, op. cit., p. 11.

22 Tal y como afirma GONZALO QUIROGA, “el MASC ahorra en tiempo lo que podría conllevar gastarlo en un juicio de varios años con las consiguientes consecuencias económicas sobre el caso. Este ahorro de costes proporciona un medio de lo más adecuado para luchar por los derechos del justiciable sin temor a perder más tiempo y dinero del que, a lo mejor, ya les es debido”. GONZALO QUIROGA, M., “Introducción a los MASC: diagnóstico de la situación general”, en GONZALO QUIROGA, M. (Dir.), *Métodos alternativos de solución de conflictos...*, op. cit., p. 28.

23 PASTOR PRIETO, S., “Eficiencia y medios alternativos”, en HEREDIA CERVANTES, I., *Medios Alternativos de Solución de...*, op. cit., p. 57.

Los costes emocionales para las partes también se van a ver claramente disminuidos. Si las partes optan por utilizar estos mecanismos van a tener un protagonismo mayor que el que detentan en el procedimiento adversarial clásico, pudiendo intervenir cuantas veces lo estimen conveniente, amén de que el ambiente y el lugar donde se celebran las reuniones propicia un clima más distendido que el que las mismas encuentran en los tribunales, sujeto a un rígido formalismo y protocolo.

Para la propia Administración de Justicia también va a suponer un beneficio evidente, en la medida en que se evitaría que muchos de los procedimientos que hasta la fecha llegan a los tribunales, sean resueltos mediante la utilización de estos mecanismos, paliando en parte el problema de saturación que dichos tribunales vienen padeciendo. Ahora bien, quiero insistir en la idea de que sería un error apostar o postular la utilización de estos métodos por la simple idea de que los mismos puedan suponer un alivio de la carga de trabajo de los tribunales, aunque, sin duda, ello pueda suponer una consecuencia lógica de su correcta implantación. Hay que ver las evidentes ventajas que éstos presentan por sí mismos, es decir no han de ser contemplados como una válvula de escape de la Justicia y, por supuesto, no van a solucionar ni todos los asuntos, ni todos los problemas que ésta presenta actualmente.

No se trata, por tanto, de que, sistemáticamente, todos los asuntos sean derivados a estos métodos alternativos, habrá muchos en los que no se pueda, e incluso ni se deba, precisamente por la naturaleza y circunstancias del propio conflicto. Habrá que observar en todo momento si la utilización de alguno de estos métodos es adecuada para resolver un conflicto determinado, habrá ocasiones en así sea y otras en las que no<sup>24</sup>.

En concreto, se hace más recomendable la utilización de dichos mecanismos, por ejemplo cuando existen relaciones de carácter personal o familiar entre las partes en conflicto, cuando dichas relaciones han de perdurar en el tiempo, cuando existen varias disputas conectadas que hacen recomendable su abordaje conjunto, cuando hay varias partes en conflicto, cuando se pretende salvaguardar la privacidad de dichas partes, cuando

---

24 A este respecto, señala RAMOS MÉNDEZ que “la existencia de modelos alternativos al sistema estatal de justicia permite, de una u otra forma, descargar a éste de un porcentaje de litigios más o menos numeroso y contribuye a la gestión racional de los recursos disponibles. Indudablemente son sistemas más rápidos y menos traumáticos. Pero no sirven para todos los casos, ni en todas las circunstancias. El equilibrio ideal de ambos modelos es todavía un desiderátum, que no se ha estimulado lo suficiente por múltiples factores”. RAMOS MÉNDEZ, F, El sistema procesal español, op. cit., p. 37.

existe la necesidad de rapidez en la resolución del conflicto, cuando se pretenden economizar gastos en la gestión del mismo, etc.

## 2. Adecuación

En primer lugar, podríamos decir que los MASC devuelven el protagonismo y la responsabilidad sobre la gestión de sus propios problemas a las partes, liberando de tal labor a los jueces y tribunales que sólo conocerán de aquellas cuestiones que realmente requieran de su intervención.

Por otra parte las soluciones que las partes pueden obtener mediante la utilización de dichos métodos son más amplias y creativas que las que van a obtener del Juzgado. Ante un tribunal, la controversia se plantea en términos estrictamente jurídicos, es decir los abogados de las partes son los encargados de fijar las posiciones jurídicas de sus clientes sobre las cuales, necesariamente y en aplicación del principio de congruencia de la sentencia, el juez habrá de resolver. Pero, sucede que, en ocasiones, dichas posiciones fijadas por los abogados no reflejan fielmente los deseos y necesidades de sus clientes, es más, si el interrogatorio de las partes no es solicitado como prueba por los letrados, éstas no van a tener siquiera la posibilidad de poder hablar y expresarse en el curso del procedimiento judicial, quedando en consecuencia sujetas, en cualquier caso, a lo que sus respectivos abogados hayan puesto de manifiesto en sus correspondientes escritos iniciales de alegaciones.

Por otra parte, está el problema añadido de que los intereses del abogado y de su propio cliente, en ocasiones, pueden no ser convergentes, por lo que puede suceder que el procedimiento judicial se tramite efectivamente sin que su cliente tenga un conocimiento exacto y concreto de lo que realmente está sucediendo<sup>25</sup>.

---

25 En este sentido, señala PASTOR PRIETO que “un asesor jurídico puede tener intereses no coincidentes en su totalidad con los de sus clientes. Por ejemplo, si cobrase más cuando se reclama que cuando no se reclama, más cuando se va a pleito que cuando se resuelve mediante acuerdo, o más cuando se apela que cuando no se apela. También puede haber divergencias de intereses originadas por el hecho de que el asesor tiene una relación estable con el asesor de la otra parte que tratará de no estropear por el interés singular de un cliente. Estas eventuales divergencias de intereses, unidas a los problemas de observabilidad y control de la conducta del agente por parte del principal (el cliente), pueden dar lugar a que haya reclamaciones que no debieron formularse o a que se gastase en su resolución más medios de los necesarios. En otros supuestos, por el contrario, esas divergencias podrían hacer que se llegase a acuerdos ventajosos para el asesor, pero no, o no tanto, para su cliente”. PASTOR PRIETO, S., “Eficiencia y métodos alternativos”, en HEREDIA CERVANTES, I., Medios Alternativos de Solución de..., op. cit., p. 55.

Sin embargo, los MASC permiten que se traten todas aquellas cuestiones que las partes tengan por conveniente, sin limitación alguna. De lo que se trata es de intentar resolver y pacificar definitivamente el conflicto, por lo que a veces será necesario tratar de muchas cuestiones colaterales que puedan tener incidencia en el mismo. Es evidente que las aristas del conflicto, en muchas ocasiones, trascienden con creces las cuestiones estrictamente jurídicas y, en este sentido, los MASC ofrecen el espacio idóneo para que dichas cuestiones puedan ser abordadas en profundidad.

Otra de las ventajas y elemento fundamental de estos mecanismos es su carácter voluntario, tanto en su inicio, como en su desarrollo y finalización. Las partes de común acuerdo han de decidir iniciar el procedimiento y si a lo largo de su desarrollo deciden abandonarlo, por el motivo que sea, pueden hacerlo en cualquier momento. Por supuesto, en ningún caso, están obligadas a concluir el procedimiento de que se trate con acuerdo. Característica de estos métodos es que se configuran en todo caso como un cauce electivo, en el sentido de que las partes no se ven obligadas a llegar a una solución si no lo desean, por lo que el principio básico que los rige es el respeto de la voluntad de las partes, frente a la vía judicial donde las mismas han de acatar en todo caso la decisión judicial.

Por otra parte, el carácter multidisciplinar de dichos métodos hace que, en ocasiones, sean más adecuados que el procedimiento judicial para tratar determinados conflictos, ofreciendo mejores y más completas soluciones que las que se podrían obtener en dicha vía. Comentaba anteriormente que el conflicto, en muchas ocasiones, comprende determinados aspectos o cuestiones que no requieren de una solución de carácter jurídico y, en este sentido, la multidisciplinariedad de los MASC implica que profesionales de otros ámbitos puedan ser incorporados al procedimiento elegido a fin de aportar sus conocimientos específicos dirigidos a la obtención de la mejor solución posible al conflicto planteado.

Además, en estos métodos se trabaja sobre la base de que no hay vencedores ni vencidos, las partes han de trabajar colaborativamente, intentando ver satisfechos los intereses y necesidades propias, pero siendo conscientes de que el éxito depende también de la otra parte, de que ésta también pueda ver satisfechos sus propios intereses y necesidades, lo que les hace aunar esfuerzos en orden a superar las posibles dificultades que se puedan ir planteando.

Otro de los aspectos que más se suele valorar de estos métodos es la confidencialidad, que supone que las partes no tengan que airear en público sus disputas o aportar información o documentación que, de otro modo, si tendrían que hacer en un procedimiento judicial<sup>26</sup>. Además, la confidencialidad ofrece la necesaria garantía para las partes de que toda la información o documentación que, eventualmente, puedan compartir durante su proceso de búsqueda de un acuerdo consensuado, no va a poder ser utilizada en un procedimiento contencioso ulterior si no se consigue alcanzar dicho acuerdo y que, además, ninguno de los posibles profesionales que hayan podido intervenir en el mismo podrá ser llamado como testigo o perito a fin de ser preguntado sobre ninguna cuestión que las partes hayan podido manifestar o compartir.

Por último, se podría comentar que en los MASC aumenta la responsabilidad de las partes en orden al cumplimiento de los acuerdos alcanzados, ya que los mismos han sido adoptados voluntariamente por lo que deben ser mantenidos<sup>27</sup>. Si las partes alcanzan un acuerdo, después de un, en ocasiones, complejo y laborioso procedimiento, lo normal es que lo cumplan y no vayan contra sus propios actos. De hecho, frente al elevado número de incumplimientos de resoluciones judiciales que, a su vez, da lugar a numerosos procesos de ejecución, el índice de cumplimiento de los acuerdos alcanzados a través de un MASC es significativamente mayor.

Queda mucho trabajo por delante, pero hay que esperar que la correcta implementación y desarrollo de los MASC suponga un significativo avance en la búsqueda de un sistema adecuado de gestión y resolución de conflictos y en ese cambio necesario que precisa la administración de justicia. ❖

---

26 Para GONZALO QUIROGA “la confidencialidad o discreción a la hora de resolver los conflictos es otro factor esencial. Se impedirá con ello que se cuestione la imagen pública de empresas y particulares por una cuestión que de resolverse en juicio se haría pública. En un juicio todas las partes acaban sufriendo un desgaste de medios e imagen y soportando una importante pérdida económica. Por eso, cada vez es más frecuente dejar en manos de MASC la resolución de sus conflictos”. GONZALO QUIROGA, M., “Introducción a los MASC: diagnóstico de la situación general”, en GONZALO QUIROGA, M. (Dir.), *Métodos alternativos de solución de conflictos...*, op. cit., p. 29.

27 Tal y como señalan GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO y PENÍN ALEGRE, “la solución alcanzada se percibe como fruto de la libre voluntad de las partes y no como consecuencia de la imposición, lo que aumenta la satisfacción de los interesados y su sensación de control. (...) Cuando son las partes las que regulan por sí mismas su relación para el futuro se reduce el riesgo de incumplimiento y, por ende, de generación de nuevos conflictos”. GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO, N. y PENÍN ALEGRE, M.L., “Mediación: una aproximación desde el Derecho y la Psicología”, en GONZÁLEZ-CUELLAR SERRANO, N. (Dir.) *Mediación: un método de...*, op. cit., p. 12.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

ALASTRUEY GRACIA, R., «Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil». <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones>

BARONA VILAR, S., *Solución extrajudicial de conflictos, Alternative Dispute Resolution y Derecho Procesal*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.

— «Solución extrajudicial de conflictos en el ámbito empresarial», en GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N. (dir.), *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*, Colex, Madrid, 2010.

— *Mediación en asuntos civiles y mercantiles en España (tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2013.

CARRETERO MORALES, E., *La mediación civil y mercantil en el sistema de Justicia*, Dykinson, Madrid, 2016.

FAJARDO MARTOS, P. y SANZ PARRILLA, M., «La Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos en Derecho de Seguros y Reaseguros», en *Simposio sobre Tribunales y Mediación. Nuevos caminos para la Justicia. Comunicaciones*, Barcelona, 2009.

GALEOTE MUÑOZ, M. P., «La Mediación», en *Sistemas de solución extrajudicial de conflictos*, Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid, 2006.

GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N. y PENÍN ALEGRE, M. L., «Mediación: una aproximación desde el Derecho y la Psicología», en GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N. (dir.), *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*, Colex, Madrid, 2010.

GONZALO QUIROGA, M., «Introducción a los MASC: diagnóstico de la situación general», en GONZALO QUIROGA, M. (Dir.), *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: Perspectiva multidisciplinar*, Dykinson, Madrid, 2006.

MARTÍN DIZ, F., «La Mediación: marco general para su implantación como sistema complementario de administración de justicia», en MARTÍN DIZ, F. (coord.), *La mediación en materia de familia y Derecho Penal: estudios y análisis*, Andavira, Santiago de Compostela, 2011.

MORENO CATENA, V. y CORTÉS DOMÍNGUEZ, V., *Introducción al Derecho Procesal*, 8ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.

MORENO MARTÍN, F., «La mediación y la evolución histórica de la idea de conflicto», en GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N. (dir.), *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*, Colex, Madrid, 2010.

ORTUÑO MUÑOZ, J. P., «El Libro Verde sobre las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil de 19.04.02 de la Comisión de las Comunidades Europeas», *Revista Iuris-La Ley*, n.º 77, 2003.

ORTUÑO MUÑOZ, J. P. y HERNÁNDEZ GARCÍA, J., «Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal», *Documento de trabajo*, 110/2007, Fundación alternativas, 2007.

OTERO PARGA, M., «Ventajas e inconvenientes de la Mediación», en SOLETO MUÑOZ, H. y OTERO PARGA, M. (coords.), *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*, Tecnos, Madrid, 2007.

PASTOR PRIETO, S., «Eficiencia y Medios Alternativos», en HEREDIA CERVANTES, I (coord.), *Medios Alternativos de Solución de Controversias*, Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, Boletín Oficial del Estado, Madrid, 2008.

— «Justicia y Economía: Panorámica, crítica e implicaciones», en *Justicia y Economía*, Manuales de Formación Continuada Consejo General del Poder Judicial, n.º 49, Madrid, 2010.

PRATS ALBENTOSA, L., “Desjudicialización (I): el proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles”, *Diario La Ley*, N° 7625, Sección Tribuna, 9 Mayo 2011.

RAMOS MÉNDEZ, F., *El sistema procesal español*, 8.ª ed. Atelier, Barcelona, 2010.

REDORTA LORENTE, J., «Entorno de los métodos alternativos de solución de conflictos», en AAVV, *Revista de Mediación*, año 2, n.º 3, marzo, 2009.

— «La justicia del futuro», en *Simposio sobre Tribunales y Mediación. Nuevos caminos para la Justicia. Comunicaciones*, GEMME, Barcelona, 2009.

VALL RIUS, A., «Gestión cooperativa de conflictos: Medarb y otras figuras posibles», en GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N. (dir.), *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*, Colex, Madrid, 2010.

[www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2760\\_2779/2778/e277800.html](http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2760_2779/2778/e277800.html)

[www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica\\_Judicial/Analisis\\_estadistico/Panoramicas](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica_Judicial/Analisis_estadistico/Panoramicas)

[www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Publicaciones)

[www.mjusticia.gob.es](http://www.mjusticia.gob.es)