



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



GUÍA BÁSICA DE DERECHOS MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Atención al Vecino Av. Belgrano 673
0800 999 3722

  
defensoriacaba
www.defensoria.org.ar



GUÍA BÁSICA DE DERECHOS MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE



El Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje sintetiza a través de un sistema integrado de resolución de conflictos un conjunto de procedimientos tendientes a brindar una posible respuesta a las conflictivas que se les presenten a los vecinos como mecanismo idóneo que contribuye a garantizar el derecho de acceso a la justicia como alternativa a la judicialización.

Un efectivo acceso a justicia no sólo consiste en acceder al sistema de justicia formal o contar con un recurso efectivo sino también implica lograr niveles de satisfacción real de los derechos que, de la mano de la cultura del diálogo y la no confrontación, abra un camino hacia la paz social.

Por ello, con la consolidación de este sistema, desde la mediación, la conciliación y el arbitraje, la Defensoría acerca herramientas que promueven la cultura de diálogo y la paz para todos los vecinos de la ciudad, con especial atención hacia los sectores más vulnerados, quienes requieren de mayor asistencia y protección de sus derechos.

Estos procedimientos, conocidos como métodos alternativos de gestión y resolución adecuada de conflictos tienen su lógica justificación para ser implementados en la Defensoría del Pueblo por ser ellos mismos un vehículo al efectivo ejercicio de los derechos humanos, desde la noción de justicia y del derecho de acceso a la justicia en sentido amplio.

El Consejo se encuentra conformado por un equipo interdisciplinario y especializado de larga trayectoria en la materia y tiene como propósito contribuir de manera concreta a un efectivo ejercicio de los derechos a través de una instancia que garantice la realización de los intereses de los ciudadanos de una manera rápida, económica y eficaz, tanto en la órbita de nuestra sede central como en las unidades descentralizadas.

La función específica dentro de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad consiste en orientar y atender a toda aquella persona que recurre al Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje en búsqueda de una respuesta idónea respecto de sus inquietudes o demandas, con el objetivo de obtener un resultado favorable para la resolución concreta de su problema.

CONSEJO DE MEDIACION, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

El Consejo está integrado por un equipo interdisciplinario y especializado que ofrece un sistema integrado de gestión de conflictos como alternativa a la judicialización. Su objetivo es contribuir de manera concreta a un efectivo ejercicio de los derechos a través de una instancia que garantice la realización de los intereses de los ciudadanos de una manera rápida, económica y eficaz, en procura de un mayor acceso a la Justicia, tanto en la órbita de nuestra sede central, como en las unidades descentralizadas.

Asimismo, acerca herramientas que promueven la cultura de diálogo y la paz para todos los vecinos de la ciudad, con especial atención hacia los sectores más vulnerables y que requieren de mayor asistencia y protección de sus derechos.

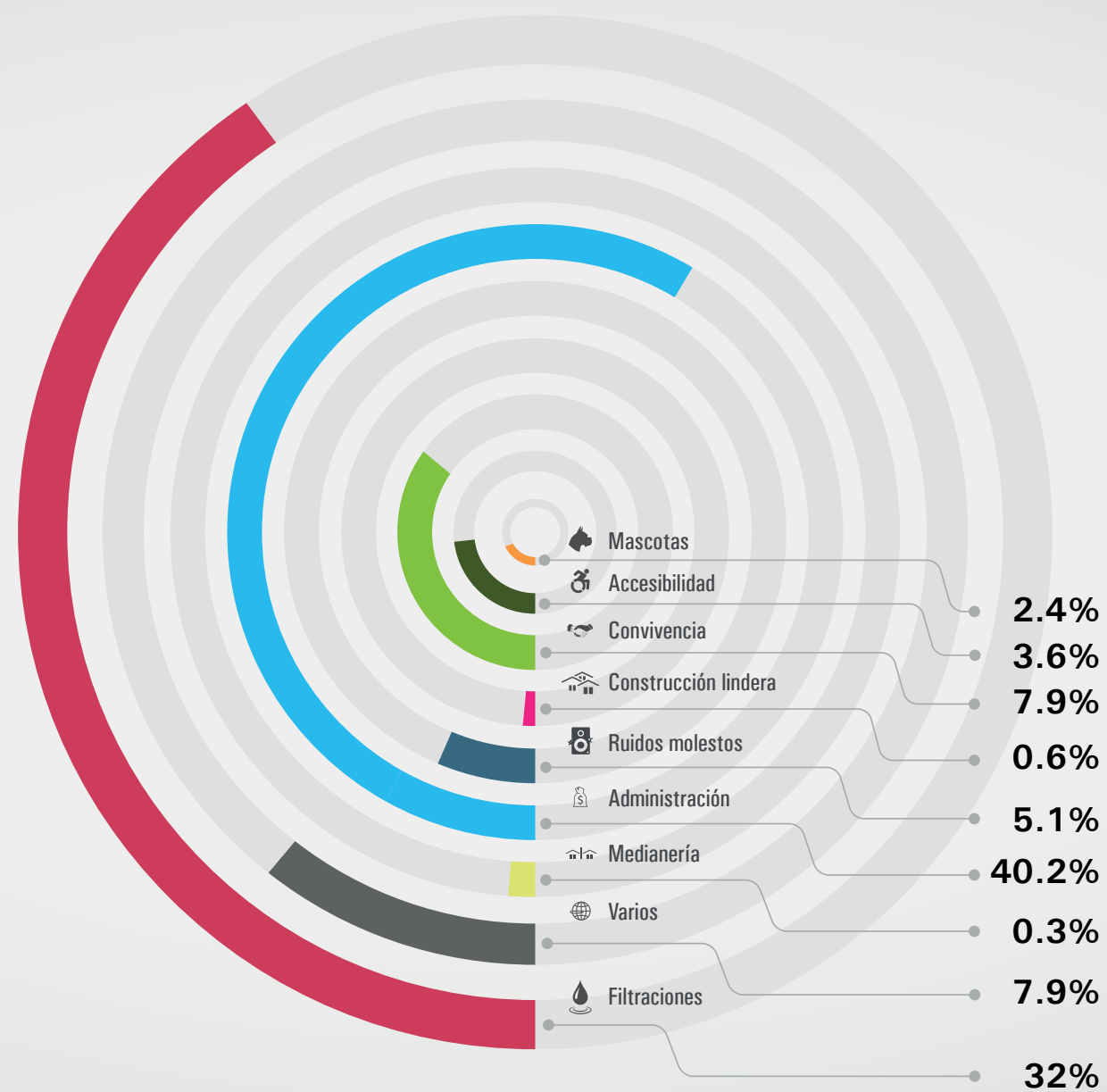
¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La mediación comunitaria es un procedimiento en el que el mediador, un tercero neutral, facilita el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas.

¿QUÉ SERVICIOS BRINDA?

Centro de Mediación Comunitaria
Centro de Conciliación y Arbitraje
Servicio de Mediación y Conciliación con el Gobierno de la CABA.


80%
CASOS RESUELTOS



CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Ofrece a la comunidad un método de resolución de conflictos totalmente gratuito a través del cual un tercero neutral, el mediador, facilita el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas.

Brinda a los vecinos y vecinas de la Ciudad de Buenos Aires un servicio de mediación especialmente destinado a promover una mejor convivencia que transforme positivamente las situaciones de conflicto en base al diálogo como vía alternativa al pleito.

Se trata de un servicio de carácter voluntario en el que las partes tienen equitativa oportunidad de expresar su visión del problema y de escucharse respetuosamente. Las asiste un mediador que no impone soluciones sino que ayuda a elaborarlas.

¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

- Rapidez: A partir de la apertura del caso sólo transcurren tres semanas aproximadamente hasta la fecha de audiencia y el proceso, normalmente, se desarrolla por completo en una, dos o tres reuniones; a diferencia del sistema judicial, donde puede extenderse durante años.
- Autocomposición: Se trata de un método en el que las partes construyen sus soluciones recíprocamente; el entendimiento al que arriben podrá materializarse en un acuerdo. Por lo tanto, dicho acuerdo será el resultado de un convencimiento mutuo.
- Gratuidad: El servicio que brinda el Centro de Mediación Comunitaria es total y absolutamente gratuito.
- Confidencialidad: Es una característica central de la mediación y constituye un compromiso tanto para las partes como para el mediador. Se firma un convenio antes del inicio de las sesiones para garantizar su cumplimiento.
- Imparcialidad: El mediador es un tercero neutral que se mantiene al margen de los intereses propios de las partes, procurando siempre proceder con rectitud en pos de la equidad. A diferencia del juez, el mediador nunca impone la solución y, por tanto, nunca toma partido, ni adhiere a las posiciones de las partes.
- Informalidad: Usualmente en las mediaciones comunitarias las partes concurren sin abogados; se trata de un método que procura la comunicación directa entre los interesados. Sin embargo, quien lo desea tiene la posibilidad de concurrir con sus abogados.

¿QUÉ CONFLICTOS PUEDEN RESOLVERSE A TRAVÉS DE UNA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

- Problemas de convivencia entre vecinos
- Ruidos molestos y olores desagradables
- Filtraciones y humedad
- Molestias por tenencias de mascotas
- Problemas interculturales, ecológicos y urbanísticos
- Desavenencias familiares
- Consorcio (exceptuado temas económicos)
- Multipartes
- Incumbencias derivadas (derivaciones de juzgados y fiscalías)
- Discriminación
- Medianería
- Ocupación de espacio público
- Violencia Laboral

CUESTIONES NO MEDIABLES

- Aquellos casos en que existe un juicio en trámite, salvo que ambas partes lo soliciten y se comprometan a homologarlo en la Justicia.
- Casos en los que medie o haya mediado violencia física o se haya cometido algún delito.
- Causas penales.
- Cuestiones laborales relativas a indemnizaciones, diferencias salariales, discusión de convenios
- Causas de familia relativas a división de sociedad conyugal; tenencia de hijos; alimentos; régimen de visitas.
- Juicios sucesorios y voluntarios, reclamos por cobro de expensas.

¿QUÉ ES LA CONCILIACIÓN?

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos, a través del cual, dos o más partes someten una controversia ante un tercero neutral, el conciliador, quien conducirá y colaborará en la resolución de la controversia. El acuerdo al que eventualmente arriben las partes, será de cumplimiento obligatorio.

MEDIACIÓN

Temas no patrimoniales.
Las partes encuentran la solución.

CONCILIACIÓN

Temas patrimoniales.
El conciliador propone la solución.

ARBITRAJE

Procedimiento adversarial.
El árbitro define la solución.
Equivale a una sentencia judicial.



CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

De acuerdo con el Reglamento para el Servicio de Arbitraje y Registro de Árbitros, el Servicio de Conciliación, Arbitraje y Registro de Árbitros de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires debe promover el sistema de arbitraje y conciliación como método alternativo de resolución de conflictos, conforme las atribuciones, funciones, competencia e integración que establece dicho Reglamento.

¿QUÉ CONFLICTOS PUEDEN RESOLVERSE EN EL CCA?

- Derecho de consumidores y usuarios.
- Disputas civiles (excepto cuestiones de familia).
- Disputas comerciales.
- Conflictos Consorciales

CUESTIONES QUE PUEDEN SER SOMETIDAS A CONCILIACIÓN:

- Derecho de consumidores y usuarios: Conflictos con empresas prestadoras de servicio de Internet, medicina prepaga, telefonía móvil y fija, televisión por cable, planes de ahorro previo, electrodomésticos, tiempo compartido, indumentaria, entidades bancarias y/o financieras, compañías de seguros, automotores, etc.
- Disputas civiles y/o comerciales: Todas, excepto cuestiones de derecho de familia o de cualquier naturaleza en las que se vea afectado el orden público.

¿CÓMO SE ACCEDE AL ARBITRAJE?

A través de un acuerdo previo o por uno posterior al advenimiento del conflicto, las partes involucradas podrán decidir si someten su problema a la decisión de un tercero imparcial para que lo resuelva.

CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE

- Voluntariedad: Al arbitraje se accede por voluntad de todas las partes. El sometimiento a la decisión de un árbitro o tribunal arbitral no puede ser forzado.
- Gratuidad: El servicio es gratuito para todas las partes y no requiere patrocinio legal obligatorio.
- Procedimiento sencillo y rápido: Es veloz. Su desarrollo es simple. Los plazos procesales son más cortos que en los procesos judiciales. El proceso arbitral tiene una duración máxima estimativa de tres meses.
- Inmediación: El árbitro o tribunal arbitral tienen mayor inmediación respecto del conflicto en cuestión. Esto se debe a la menor cantidad de pleitos que deben tratar simultáneamente.
- Confidencialidad: Preserva la información que las partes viertan durante el transcurso del proceso.
- Imparcialidad y neutralidad: Las cuestiones sometidas a decisión arbitral son tratadas con total neutralidad. La objetividad en el proceso está garantizada.
- Mayor satisfacción de los intereses de las partes: Como se trata de un proceso voluntario, existe una mayor atención sobre lo que las partes requieren, creando en ellos un mayor compromiso de cumplir la decisión arbitral.
- Preservación de las relaciones interpersonales: El proceso arbitral disminuye el nivel de enemistad y enfrentamiento entre los participantes.
- Decisión Arbitral Vinculante para las Partes: Respaldo Jurisdiccional. Las resoluciones emitidas por los árbitros o tribunal arbitral tienen autoridad de cosa juzgada, son irrecurribles y pueden ser ejecutados judicialmente.

SERVICIO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN CON EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

¿QUÉ CONFLICTOS PUEDEN RESOLVERSE?

- Poda de Árboles / Reparación de Aceras
- Derecho a la vivienda
- Derecho a la salud
- Derecho a la educación

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN CON EL GCBA

- Voluntariedad: Las partes deciden participar o no del proceso, pueden arribar a un acuerdo que sea conveniente a sus propios intereses.
- Imparcialidad: El mediador es un tercero neutral, y en ningún caso pueden existir intereses comunes con algunas de las partes.
- Confidencialidad: Es una de las características centrales de la mediación, tanto para las partes como para el mediador. A los efectos de garantizar su cumplimiento, se firma un convenio antes del inicio de sesiones.
- Gratuidad: El servicio que brinda el Área de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos es totalmente gratuito.
- Autocomposición: Las partes tienen equitativa oportunidad de expresar su propia visión del problema y escucharse recíprocamente asistidas por el mediador, quien no impone soluciones sino las ayuda a elaborar su propio acuerdo.
- Extrajudicial: De arribar a un acuerdo total o parcial, este tendrá el valor de convenio extrajudicial, que podrá ser homologado judicialmente.
- Rapidez: El proceso se prolonga aproximadamente de una a tres reuniones, a diferencia del sistema judicial, donde puede extenderse durante años.
- Informalidad: Aunque la mediación es informal, las partes pueden concurrir, si así lo desean, con sus abogados.

A través de un convenio firmado en 2008 entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad se implementó el Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA que tiene como objetivo brindar la posibilidad de realizar una mediación y/o conciliación con las distintas reparticiones gubernamentales a los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires. Ello implica poder acercar a los vecinos con los funcionarios responsables de las áreas correspondientes a fin de poder buscar solución a determinados conflictos.

¿QUÉ CUESTIONES SE PUEDEN MEDIAR Y/O CONCILIAR EN ESTE SERVICIO?

El Servicio de Mediación y Conciliación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, como su nombre lo indica, interviene en conflictos suscitados con el GCBA y/o la sede Comunal, tanto se refieran a obligaciones de dar como de hacer. Esto significa que los reclamos pueden ser de índole patrimonial o bien que requieran una acción por parte del Gobierno.

¿CUÁLES SON LAS PROBLEMÁTICAS QUE SE PUEDEN TRAMITAR EN EL SERVICIO?

Aquellas que refieren al crecimiento de raíces de árboles, a la rotura de aceras por parte de empresas prestatarias de servicios públicos, asfalto, entre otras. Asimismo, se pueden realizar reclamos patrimoniales hasta un monto máximo de \$120.000 por daños en inmuebles y en automotores, entre otros.

¿QUÉ OTRAS CUESTIONES PUEDEN RESOLVERSE A TRAVÉS DEL SERVICIO?

Problemáticas que refieran al derecho a la educación, derecho a la salud, acceso a una vivienda digna, medio ambiente y/o discriminación, entre otros. Del mismo modo puede solicitarse una mediación con el GCBA cuando un vecino que posee un inmueble lindero a otro de propiedad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que provoca filtraciones y diversos daños en su inmueble.

Del mismo modo, pueden resolverse a través de este servicio los temas relacionados al uso del espacio público, ruidos molestos provenientes de actividades culturales, plazas y parques, infraestructura escolar y ferias y mercados, entre otros.

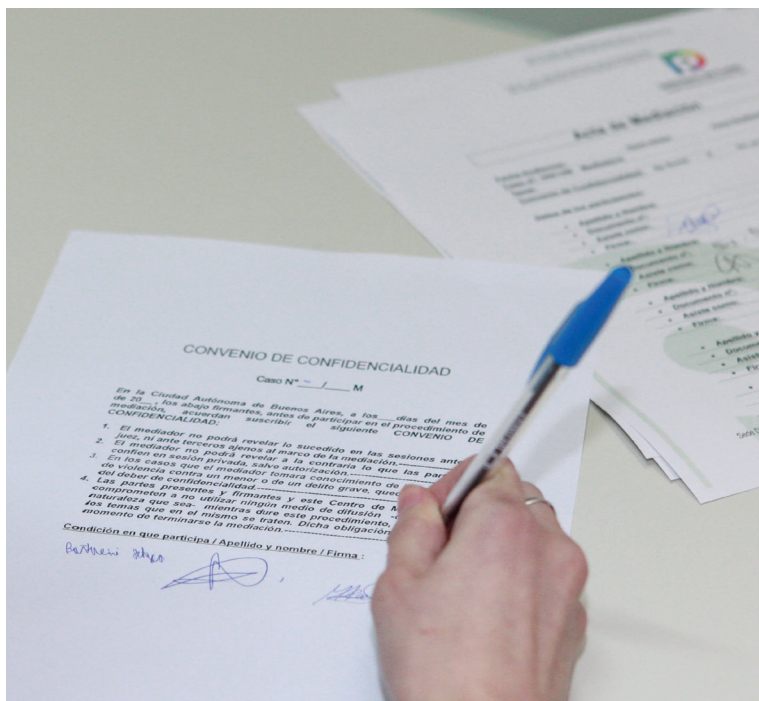
¿QUÉ DOCUMENTACIÓN SE DEBE PRESENTAR PARA INICIAR UNA CONCILIACIÓN POR DAÑOS?

Quien quiera iniciar un proceso de conciliación con el GCBA con motivo de una reparación de índole económica, por ejemplo, por daños provocados por el crecimiento de raíces o caída de árboles sobre un inmueble o un automotor, deberá cumplir una serie de requisitos básicos, a saber:

- Daños en un automotor por caída de árbol o rama del mismo: No debe remover el árbol y/o la rama y debe llamar al teléfono de Emergencias de la Ciudad, al 103. Además debe tomar fotografías. A su vez, acompañar la siguiente documentación: Título de propiedad automotor y DNI del titular (original y copia), dos presupuestos, certificado de cobertura de seguro automotor vigente y los datos de dos testigos.
- Daños en una vivienda ocasionados por crecimiento de raíces: Título de propiedad del inmueble afectado y DNI del titular (original y copia), fotografías y dos presupuestos.

¿QUIÉNES PARTICIPAN DE LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN ADEMÁS DEL VECINO AFECTADO?

Participan de las audiencias los funcionarios de los distintos organismos del GCBA de la sede comunal correspondiente. El abogado designado por la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires y personal de las diferentes direcciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires que prestan asistencia técnica a los vecinos.



¿CÓMO ME COMUNICO CON EL CONSEJO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE?

Podés hacerlo llamando de lunes a viernes de 10 a 18 al 0800-999-3722, enviando un correo-e a mediacion@defensoria.org.ar o concurriendo personalmente a cualquiera de las sedes de la Defensoría.



¿CUÁLES SON LAS DIFERENCIAS ENTRE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE?

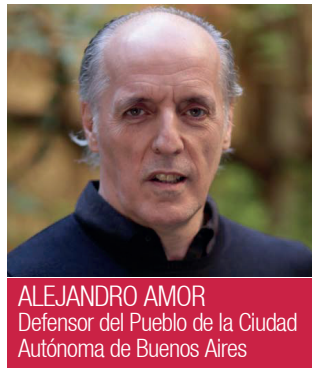
La mediación y la conciliación son procesos similares, en ambos las partes intervinientes son asistidas por un tercero. En la mediación son las partes las que, a través de las intervenciones del mediador, encuentran soluciones al conflicto. En cambio, en la conciliación, el conciliador puede proponer la solución.

En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires las cuestiones de carácter patrimonial se tratan desde la conciliación y las no patrimoniales desde la mediación. Ambos son procesos en los que se promueven soluciones consensuadas.

Por último, el arbitraje es un proceso en el cual la solución del conflicto la define el o los árbitros a través de un laudo, que equivale a una decisión judicial (una sentencia). Es un procedimiento adversarial en el cual las partes intervienen en carácter de demandante y demandada. Allí se abordan cuestiones de carácter patrimonial.

SEDES

- Monserrat**
Av. Belgrano 673
- Flores**
Carabobo 84
- Parque Patricios**
Guaraní 242
- Colegiales**
Delgado 771
- Lacroze**
Federico Lacroze 2751
- Retiro**
Puente 1 de la Terminal de Ómnibus Local 36
- Plaza Miserere**
Estación del mismo nombre de la línea A de subtes
- Constitución**
Subsuelo de la estación de trenes Local 60 B
- Floresta**
Sanabria 2440
- Villa 21.24**
Casa de la Cultura y Capilla de Caacupé
- Santa Fe**
Santa Fe 1736
- Villa 20**
Pola y Barros Pazos
- CAJ Once**
Av. Rivadavia 2690
- CAJ Constitución**
Salta 2007
- Villa 31**
Calle 5 y Calle 10
- Mataderos**
Emilio Castro 7680
- Rodrigo Bueno**
Centro Comunitario R. Bueno, Boulevard Elvira R. de Dellepiane y Av. España, Manzana 3
- Los Piletones**
Lacarra y Ana María Janer
- Playón de Chacarita**
Fraga 900-Capilla Sagrado Corazón
- Defensoría LGBT**
(Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans)
Avenida de Mayo 881 2° piso "J"
- AMIA**
Pasteur 633
- Villa 1.11.14**
Parroquia Madre del Pueblo
Avenidas Perito Moreno y Fernández de la Cruz
Manzana 3-Casa 1
- Defensoría del Turista**
- Monserrat**
Piedras 445
- San Telmo**
Defensa 1250
- San Telmo II**
Defensa 1302
- La Boca**
Av. Pedro de Mendoza 1835
(Museo Benito Quinquela Martín)
- Terminal de Cruceros**
Av. Ramón Castillo y Av. De los Inmigrantes
- Recoleta**
Pte. Juan Manuel Quintana y Pte. R. M. Ortiz
- Palermo**
Beruti 3345
- Florida**
Florida y Marcelo T. de Alvear
- Puerto Madero**
Av. Alicia Moreau de Justo 200 (Dique 4)



ALEJANDRO AMOR
Defensor del Pueblo de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

ACERCAR A LAS PARTES PARA ENCONTRAR SOLUCIONES

En las ciudades grandes, donde conviven millones de personas, es muy frecuente que se generen discusiones, intercambios de palabras o problemas interpersonales. Más aún si, como sucede en la gran mayoría de los casos, no conocemos a nuestros vecinos o solo mantenemos vínculos lejanos con ellos. Esto hace que sea común que surjan inconvenientes, y para tratarlos se requiere de un sistema de mediación que intente resolverlos de la mejor manera posible, aliviando el sistema judicial de aquellos casos que son plausibles de ser llevados por un mediador o un árbitro. De esta manera, la mediación y el arbitraje aparecen como vías idóneas para encontrar soluciones más económicas, ágiles y menos burocráticas al evitar el ingreso a el poder judicial.

En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires el 80% de los casos que pasan por el Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje se resuelven positivamente. Esto da cuenta de un gran trabajo de los árbitros y mediadores que, de la mano de la cultura del diálogo y la no confrontación, promueven soluciones en donde las partes interesadas quedan satisfechas gracias –también– a su buena predisposición para presentarse, escuchar y llegar a un acuerdo consensuado.

Desde la Defensoría apostamos a la convivencia y estamos convencidos de que la cultura del diálogo y el consenso entre vecinos es la mejor forma de generar un resultado positivo para todas las partes.

Por eso, si tenés inconvenientes con ruidos molestos, mascotas, filtraciones u humedad y medianeras o sufrís violencia laboral o discriminación, acercate a la Defensoría del Pueblo que nuestro Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje cuenta con un equipo interdisciplinario idóneo para brindarte las herramientas necesarias para resolver tu conflicto.

Si te maltratan te discriminan o te niegan un derecho, tenés quién te defienda

DEFENSORES ADJUNTOS

