

Comentarios CCBE sobre el Documento de Consulta (ELI / ENCJ) relativo a "la relación entre la Justicia Formal y la Justicia Informal: el tribunal y la resolución alternativa de disputas"

El Consejo de la Abogacía Europea, CCBE, representa a las Abogacías de 32 países (incluidos los 28 Estados miembros de la UE, Noruega, Islandia, Liechtenstein y Suiza) y 13 países asociados u observadores, y a través de ellos, a más de un millón de abogados. CCBE responde regularmente en nombre de sus miembros a las consultas sobre cuestiones que afectan a los ciudadanos y abogados europeos.

CCBE está agradecido por esta oportunidad de contribuir a la reflexión actual del Instituto de Derecho Europeo (ELI) y de la Red Europea de Consejos de la Judicatura (ENCJ) sobre el importante tema de la resolución alternativa de conflictos (ADR).

Con este documento, CCBE desea hacer algunos comentarios generales sobre los temas tratados en el documento de consulta.

El papel de los abogados en los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos

CCBE apoya el uso de los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos como una alternativa voluntaria a los procedimientos judiciales, particularmente en lo que respecta a los conflictos de consumo. Durante muchos años, los abogados de toda la Unión Europea han desarrollado tal capacidad de resolución de conflictos a través de la formación y la práctica, y un número elevado de Abogacías han establecido su propio registro de mediadores (que son miembros de sus Colegios, reciben formación específica, etc.) junto con los centros de mediación.

Los abogados son, por su comprensión del orden jurídico y de los derechos e intereses de las partes, de los profesionales mejor posicionados para participar en los procesos de resolución alternativa de conflictos. Como resultado de su condición jurídica, los abogados son independientes y están sujetos a estrictas normas éticas, incluyendo el deber de confidencialidad y el secreto profesional legal. Debido a su experiencia profesional, los abogados están bien informados sobre el manejo de los conflictos legales y saben cómo resolverlos en el mejor interés de sus clientes y de acuerdo con las leyes aplicables.

Por lo tanto, la participación e involucración de los abogados es un componente esencial para el despliegue adecuado de los sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos.

Riesgos y necesidades en relación con la Resolución Alternativa de Conflictos

Es importante reconocer que junto con muchos beneficios significativos, los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos (incluyendo la resolución online de conflictos (ODR)) también traen a colación un conjunto de riesgos y desafíos, especialmente en relación con la imparcialidad, transparencia, eficacia, justicia y legalidad del proceso de solución de controversias. Contrariamente a lo que su naturaleza voluntaria podría sugerir, un proceso de resolución alternativa de conflictos puede ser utilizado de una manera que no necesariamente se alinee adecuadamente con los derechos del individuo o los intereses de justicia. Por lo tanto, se necesitan salvaguardias fuertes para evitar prácticas indebidas.

Los riesgos mencionados en el documento de consulta son todos factores importantes a considerar en relación a la promoción de la resolución alternativa de conflictos. La cuestión de que la resolución alternativa de conflictos podría negar una determinación judicial independiente y el riesgo de que las personas resuelvan sus reclamaciones sin haber tenido acceso primero a asesoramiento jurídico independiente, es algo que puede ser particularmente urgente en el actual clima financiero. A este respecto, CCBE desea destacar la importancia de que la asistencia letrada también esté disponible para los procesos de resolución no judiciales.

En los siguientes apartados, CCBE desea llamar la atención sobre varias cuestiones que deben abordarse al desplegar mecanismos de resolución alternativa de conflictos y de resolución online de conflictos.

Imparcialidad y neutralidad de los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos

La imparcialidad y la neutralidad son principios básicos de cualquier proceso de resolución alternativa de conflictos. El aumento del número de procedimientos de resolución alternativa de conflictos administrados por todo tipo de entidades privadas también aumenta los riesgos de falta de independencia y de conflictos de intereses. Cualquier proceso de resolución alternativa de conflictos y de resolución online de conflictos tiene que ser diseñado e implementado con un fuerte compromiso para asegurar la imparcialidad y neutralidad del procedimiento.

Capacidad y competencia de las partes para participar en los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos

Otro riesgo se relaciona con la capacidad y la competencia de las partes para participar en los procesos de resolución alternativa de conflictos. Puede haber preocupaciones en torno a la adecuación del apoyo a las personas, por ejemplo, con dificultades de aprendizaje o que puedan verse obligados a utilizar plataformas online desde una posición de pobreza digital. Incluso los procesos judiciales formales no pueden abordar estos desafíos particularmente bien, pero hay que reconocer que hay un número de personas que no son capaces de participar efectivamente en los procesos de solución de controversias sin el beneficio de asesoramiento o representación profesional.

Este punto ilustra también la necesidad de garantizar que las partes que participan en procedimientos de resolución alternativa de conflictos conserven el derecho a solicitar un recurso judicial que satisfaga los requisitos de un juicio imparcial con arreglo al artículo 6 CEDH.

La necesidad de transparencia y definiciones precisas de los conceptos de Resolución Alternativa de Conflictos y Resolución Online de Conflictos

El número de procedimientos de resolución alternativa de conflictos ha aumentado considerablemente en los últimos años, lo que plantea la necesidad de transparencia y definiciones precisas de los conceptos de resolución alternativa de conflictos y resolución online de conflictos.

A fin de evitar que las partes se vean engañadas acerca de los verdaderos propósitos y consecuencias jurídicas del proceso con el que se están involucrando, especialmente en un contexto transfronterizo, es importante trabajar en torno a las definiciones comunes de los principales conceptos de resolución alternativa de conflictos y resolución online de conflictos.

Por ejemplo, los procedimientos que pretenden dirigir las quejas de los clientes directamente por el comerciante (por ejemplo, su departamento interno de reclamaciones de clientes o una entidad afiliada al comerciante) o facilitar acuerdos directos amistosos entre un consumidor y el comerciante no deben ser etiquetados como procesos resolución alternativa de conflictos.

Otro ejemplo se refiere a la utilización del término «mediación» que, aunque se define en el artículo 3 de la Directiva 2008/52/CE, sigue dando lugar a interpretaciones diferentes. A menudo existe cierta confusión entre los procesos de mediación y conciliación y muchos métodos de mediación se desarrollan fuera del proceso estructurado de mediación y abarcan diversos temas, como la mediación en Derecho penal, la mediación bancaria, el mediador del crédito corporativo, la mediación en los recursos humanos y las relaciones laborales. Por lo tanto, sería deseable una mayor especificación a nivel europeo del término «mediación» para facilitar la identificación de este proceso concreto y evitar una posible dilución del concepto.

La transparencia en todo el proceso, incluida la entidad que controla el proceso específico en cuestión, así como los posibles conflictos de intereses de las partes, es también un factor crucial para evaluar la imparcialidad y neutralidad del proceso de resolución alternativa de conflictos pertinente.

La importancia del carácter no obligatorio de los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos

En principio, los procedimientos de resolución alternativa de conflictos deben seguir siendo no obligatorios por dos razones principales. La primera razón es la naturaleza de la disputa. No todas las disputas pueden ser adecuadas para los procedimientos de resolución alternativa de conflictos. Por ejemplo, podría ser necesario tomar decisiones sobre cuestiones jurídicas antes del inicio de la mediación o si las partes no desean entablar un diálogo debido a circunstancias difíciles.

La segunda razón es la necesidad de la propiedad del proceso por las partes. Una característica distintiva de la resolución alternativa de conflictos es que permite el desarrollo de una solución por las propias partes. Para apoyar esas aspiraciones hacia una solución colaborativa, las partes deben aceptar utilizar el método de la resolución alternativa de conflictos desde el principio. De lo contrario corre el riesgo de convertirse en un paso formal antes de ir a los tribunales.

Una declaración de buenas prácticas podría incluir una serie de factores en torno a la idoneidad general de la resolución alternativa de conflictos para el tipo de disputa y las personas involucradas en la disputa. Las disputas contenciosas de separación familiar, por ejemplo, pueden no ser apropiadas para la resolución alternativa de conflictos. Puede haber factores, como se sugirió anteriormente, como la capacidad de las personas involucradas en la disputa que pueden hacer la resolución alternativa de conflictos inadecuada. También puede haber problemas en torno a la disponibilidad de procesos de resolución alternativa de conflictos, particularmente en áreas más rurales, aunque esto puede ser mitigado con el tiempo con una disponibilidad más amplia de la resolución online de conflictos.

Con el fin de estimular el uso de la resolución alternativa de conflictos, podrían desarrollarse incentivos, tales como el rápido acceso a un juez para la aprobación de un acuerdo, incentivos sociales y fiscales o prioridad para los casos en los cuales las partes, por ejemplo, acuden a la mediación antes que a los tribunales.

Además, la resolución alternativa de conflictos no debe considerarse una forma de privatización de la justicia. En consecuencia, el coste de los procesos de resolución alternativa de conflictos debería en la medida de lo posible ser suportado por el Estado, asumiendo su función y responsabilidad de hacer justicia y, por lo tanto, de resolver las disputas entre los ciudadanos.

A este respecto, es importante subrayar que los procedimientos de resolución alternativa de conflictos nunca deberían excluir en general el derecho de las partes a iniciar procedimientos judiciales.

El derecho a la información y la asistencia jurídica

Como se señala en el documento de consulta, el principal riesgo es la falta de información sobre los procedimientos de resolución alternativa de conflictos, debido al bajo nivel de flujo de información en la sociedad en general y la falta de información proporcionada por los jueces y tribunales sobre las posibilidades de los métodos de resolución alternativa de conflictos. Una solución podría ser informar sistemáticamente a todas las partes en los procedimientos judiciales sobre los procesos de resolución alternativa de conflictos aplicables y difundir información sobre estos entre el público con consejos prácticos sobre cómo iniciar un tal procedimiento; puesto que la mayoría de los Estados miembros carecen de esto.

Además, teniendo en cuenta que la solución de controversias con frecuencia entraña cuestiones de Derecho que van más allá del alcance de las personas que carecen de formación jurídica, las partes que participan en un proceso de resolución alternativa de conflictos deben tener siempre la posibilidad de ser asistidos por un abogado para salvaguardar sus derechos y garantizar que están en lugar correcto para tomar decisiones fundamentadas. Los procedimientos de resolución alternativa de conflictos nunca deberían excluir en general la posibilidad de que las personas recurran a asesoramiento jurídico o inicien procedimientos judiciales.

Confidencialidad de la Resolución Alternativa de Conflictos.

Existe una necesidad urgente de un enfoque uniforme de la confidencialidad en los procedimientos de resolución alternativa de conflictos y resolución online de conflictos. En particular, esto requiere una aclaración en cuanto a quién está obligado por el requisito de confidencialidad, y su alcance.

La necesidad de garantizar la calidad de los procedimientos de Resolución Alternativa de Conflictos y Resolución Online de Conflictos.

En la mayoría de los países, la formación inicial y la educación continua son dejadas a todos los interesados profesionales que deseen especializarse en procedimientos de resolución alternativa de conflictos. No existe un contenido científico armonizado ni un marco mínimo de formación. Asimismo, existe una ausencia general de normas mínimas comunes que los proveedores de servicios de resolución alternativa de conflictos y de resolución online de conflictos deberían cumplir, entre otras, cosas para garantizar que sus procedimientos sean justos e imparciales.

Para garantizar la calidad de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos y de resolución online de conflictos, CCBE considera que existe una necesidad urgente de un marco de formación de este tipo, idealmente a nivel de la UE, así como un sistema común de acreditación de proveedores de servicios de resolución alternativa de conflictos y de servicios de resolución online de conflictos para garantizar que cumplan unas determinadas normas mínimas. Esto también podría facilitar el uso transfronterizo de la Resolución Alternativa de Conflictos en la UE.