



La información vertida en las sesiones de mediación es confidencial y no puede ser empleada en un posible juicio posterior. / GETTY IMAGES

LA MEDIACIÓN ALIVIA LOS JUZGADOS

Esta vía de resolución de conflictos, con la que se ahorra tiempo y dinero, crece como negocio dentro del sector inmobiliario

SANDRA LÓPEZ LETÓN

Ninguno de ellos había oído hablar antes de la mediación hasta que un juez, un administrador de fincas y un agente inmobiliario les recomendaron acudir a esta vía para resolver sus problemas. Lo hicieron. Ana llegó a un acuerdo con su comunidad de vecinos, a la que debía seis meses de cuotas más la última derrama para reparar la puerta del edificio. Ernesto aceptó hablar con el seguro por defectos en su vivienda antes de continuar con el juicio.

A Rosa su inquilino le debía siete meses de alquiler. "En tres sesiones semanales de 60 minutos, a 80 euros cada una y pagadas a medias, los mediadores facilitaron reuniones respetuosas siguiendo unas pautas de funcionamiento. Les ayudaron a explorar alternativas de solución desde la escucha, la valoración y la empatía", señala Urbana Rondón, abogada y mediadora del Centro de Mediación de Murcia. Dos meses después, tenían un acuerdo de mediación y a la salida del centro, casera e inquilino charlaron sobre el dinero, el tiempo y el desgaste emocional que habían ahorrado. Los casos son reales,

no así los nombres de sus protagonistas. Una de las líneas rojas de la mediación inmobiliaria es la confidencialidad, de modo que si finalmente las partes precisaran ir a juicio no pueda ser empleada la información vertida en las reuniones.

Frente al mazo de los tribunales, se propone hablar. Algo tan sencillo desatasca los juzgados y puede ahorrar millones de euros a los usuarios y a las arcas públicas. "La alarmante tendencia a litigar que existe en España se contraponen a la nueva cultura del acuerdo y la mediación, que está generando una nueva forma de

afrontar los conflictos sociales", señala Silvia Velasco, mediadora y graduada en Trabajo Social.

A pesar de sus bondades, es una gran desconocida en España, y de hecho, hay que esperar hasta el año 2012 para que se promulgue la Ley Estatal de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Desde entonces, da pasos en firme y empieza a abrirse camino como método ágil, barato y rápido para resolver conflictos relacionados con la vivienda y las hipotecas: ejecuciones y desahucios, daciones en pago, alquileres, compraventas, donaciones y permutas, asuntos urbanísticos o pobreza energética. También aborda "problemas de convivencia vecinal, reclamación a morosos y actividades molestas y nocivas", señala Salvador Díez, presidente del Consejo General de Colegios de Administradores

CASI 2.000 PROFESIONALES PARA LLEGAR AL CONSENSO

La mediación cuenta con el respaldo de numerosos organismos y colectivos, incluso el de algunas voces de la Administración de Justicia. Actualmente, "en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia, que comienza su andadura en 2014, hay inscritos 1.889 mediadores

y 62 instituciones", según la mediadora Silvia Velasco. También los notarios han implantado, a través de fundaciones como Signum, la mediación hipotecaria. Para ser mediador solo es necesario poseer un título universitario y contar con una formación posterior en la materia de 100 horas —de las que un número

de Fincas de España (CGCAFE). La mediación puede prevenir el inicio de procedimientos judiciales, finalizar los ya iniciados o reducir su alcance. Un flotador de utilidad para que los ciudadanos no pierdan sus viviendas por impago de la hipoteca y puedan negociar con el banco un plazo de carencia, la dación en pago o una reducción del tipo de interés.

Por eso, algunos colectivos proponen que todos los contratos inmobiliarios incluyan una cláusula de sometimiento expreso a la mediación antes de cualquier otra forma de solución de conflictos. "Estarían obligados a dar una oportunidad al diálogo antes de demandar o denunciar", indica Rondón.

UN ACTO VOLUNTARIO

Bajo esta fórmula, las partes enfrentadas se someten de forma voluntaria y el mediador es imparcial. A diferencia de los juicios y arbitrajes, "el mediador no toma decisiones, sino que facilita a las partes llegar a un acuerdo mediante el diálogo y la negociación", indica Trinidad Marqués, agente de la propiedad inmobili-

rio determinado deben ser prácticas— y una formación continua posterior. "Muchos de los que trabajamos en este sector consideramos que esta habilitación es escasa, pues el mediador debe tener además empatía, habilidades y técnicas", dice Trinidad Marqués, agente de la propiedad inmobiliaria y mediadora de Alicante. Administradores de fincas, abogados, notarios, psicólogos o educadores, entre otros, están ejerciendo la mediación inmobiliaria.

GANAN ADEPTOS LA IDEA DE QUE TODOS LOS CONTRATOS OBLIGUEN A ACUDIR A UN MEDIADOR

SON PRECISAS UNA O DOS SESIONES POR SEMANA DURANTE UN MES, A ENTRE 60 Y 90 EUROS LA HORA

liaria y mediadora de Alicante. Las partes llegan a un pacto y al consenso sin que nadie se lo imponga, por lo que hay mayores probabilidades de cumplimiento. Este trabajo es especialmente útil cuando las partes tienen que seguir viéndose las caras, por ejemplo, en el caso de dos vecinos. "El juzgado puede dar una solución a un tema que igual no satisface a ninguno, y el conflicto entre ellos continúa, haciendo las relaciones vecinales imposibles. Con la mediación se trabaja todo, no solo el ámbito jurídico, sino también las rencillas, las emociones y los sentimientos", apunta Marqués.

Cada mediación se puede tratar de manera diferente, aunque hay pasos comunes. Si tras la charla informativa las partes aceptan, se trabaja en sesiones de entre 60 y 90 minutos, una o dos veces por semana, con una media de cuatro semanas. "Si las partes se ponen de acuerdo pueden resolver el conflicto en un par de meses o menos", señalan en el Centro de Mediación del Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida, cuyas puertas abrieron hace menos de un año.

"En las sesiones se trata de restablecer la comunicación, haciendo que cada uno escuche al otro y buscando sus intereses, sacándonos de las posiciones en las que se encuentran", afirma Marqués. El coste medio puede ir desde 60 hasta unos 90 euros la hora. Si en lugar de mediadores profesionales el trabajo es desempeñado por instituciones, suele ser gratuito. "Como norma general, los servicios de mediación hipotecarios existentes en las comunidades autónomas suelen estar formados por funcionarios de las Diputaciones, servicios sociales o a través de convenios con centros de mediación, colegios de abogados o asociaciones de mediadores", dice Silvia Velasco. "Hay que tener en cuenta que una familia sin recursos no puede hacer frente a gastos jurídicos o de mediación", recuerda esta experta y gerente de la web mediadordeconflictos.com.

El servicio supone un notable ahorro a la Administración pública y a las entidades bancarias. "Según el Consejo de la Abogacía, el coste (que no se repercute en el usuario) se sitúa en torno a 300 euros de media por caso, frente a los más de 7.000 euros que cuesta el procedimiento judicial", cuenta Velasco.