



## **Programa 1000 Mediaciones On line Pro Bono<sup>1</sup>**

Este Programa fue una iniciativa del Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), en conjunto con el Ministerio de Economía, y se implementó a fin de poner a disposición de la comunidad 1000 mediaciones on line sin costo, para conflictos derivados de incumplimientos contractuales suscitados durante o con ocasión de la crisis sanitaria, respecto de cuantías de hasta 3.000 UF.

Para realizar las mediaciones se suscribió un Convenio con el Colegio de Mediadores, quién invitó a los colegiados que estuvieran interesados en participar en el Programa, asimismo, se sumaron los mediadores del CAM Santiago que quisieran participar, generándose una nómina de “Mediadores del Programa Pro bono”.

Se formó un Comité, integrado por la Presidenta del Colegio de Mediadores, Varinia Penco; la Presidenta de la CCS, Teresa Vial; el Gerente de ODR del CAM Santiago, Benjamín Astete; el mediador del CAM Santiago, Cristián Saieh; y la Jefa de la Unidad de Mediación del CAM Santiago, Soledad Lagos, a fin de asignar las solicitudes, reuniéndose periódicamente los días martes de cada semana.

Para difundir la actividad se suscribieron Convenios de Colaboración con:

- 1.- Sofofa - Conapyme.
- 2.- Asociación Chilena de Municipalidades.
- 3.- Banco Estado.
- 4.- Asech.
- 5.- Asociación Nacional de Cooperativas de Chile.
- 6.- Sistema B.

---

<sup>1</sup> Documento elaborado por Soledad Lagos y Daniela Escobar (Unidad de Mediación CAMSantiago).



Además, la Unidad de Mediación a cargo de administrar la provisión del servicio, realizó diversas actividades (académicas, y de difusión), con el objeto de promover el Programa, así como diversos tópicos propios de la mediación civil y comercial.



Finalmente, es importante tener presente que este Programa, tuvo como antecedente mediaciones pro bono que la Unidad de Mediación del CAM gestionó post estallido social, en favor de pymes.

Entre abril de 2020, y el 30 de marzo de 2022, ingresaron 107 solicitudes de mediación.

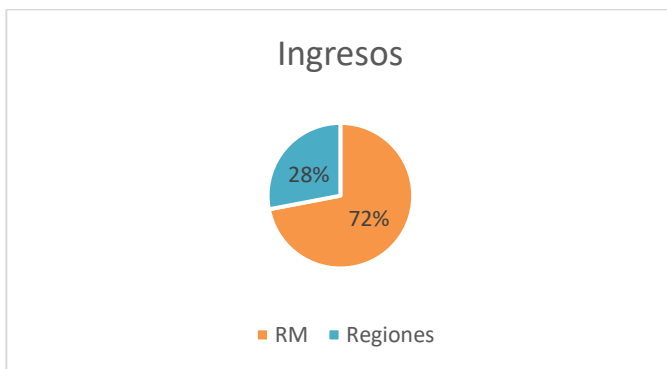


**a.- Solicitudes Ingresadas.**

- Del total de solicitudes ingresadas el 11%, eran cláusulas sólo de arbitraje; el 5%, eran escalonadas (mediación y arbitraje); y el 3%, sólo de mediación.

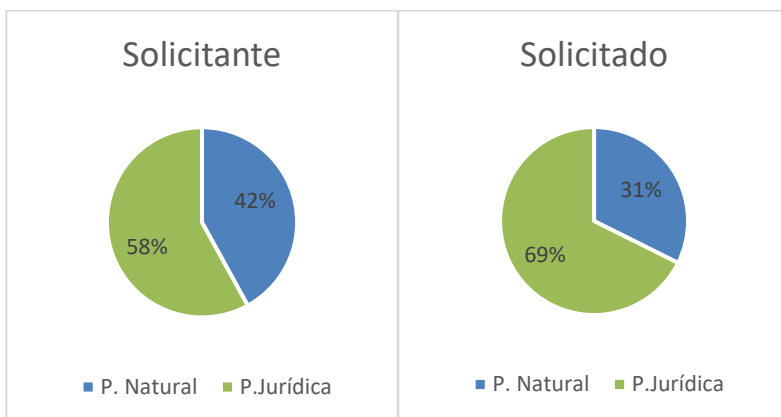
El mayor número de ingresos, por lo tanto, fue voluntario (sin cláusula contractual), esto es el 81% de las solicitudes.

- Un 28% del total de las solicitudes ingresadas son de otras regiones (no de la Metropolitana).



- Del total de ingresos, el 42% corresponde a solicitudes efectuadas por personas naturales. El 58% restante, son personas jurídicas.

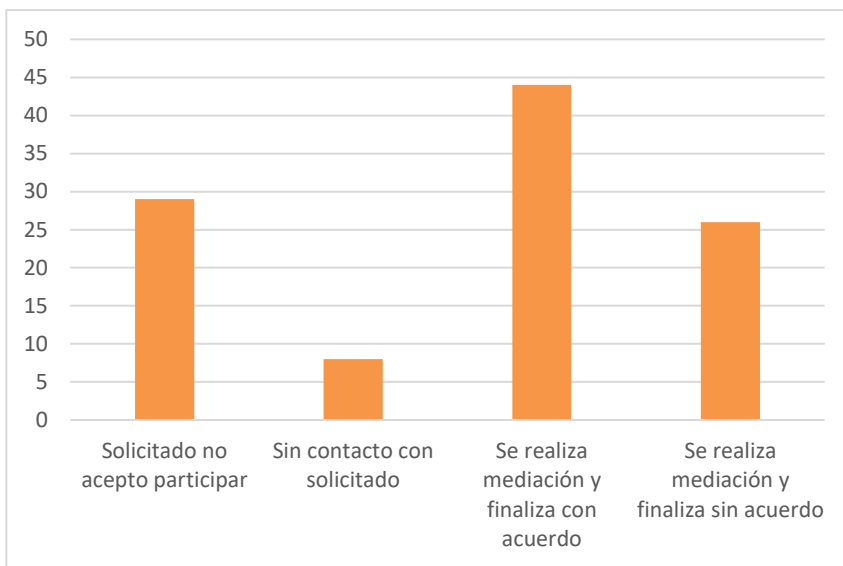
- Del total de ingresos, el 31%, corresponde a solicitudes en las que el solicitado es una persona natural. El 69% restante, son personas jurídicas.



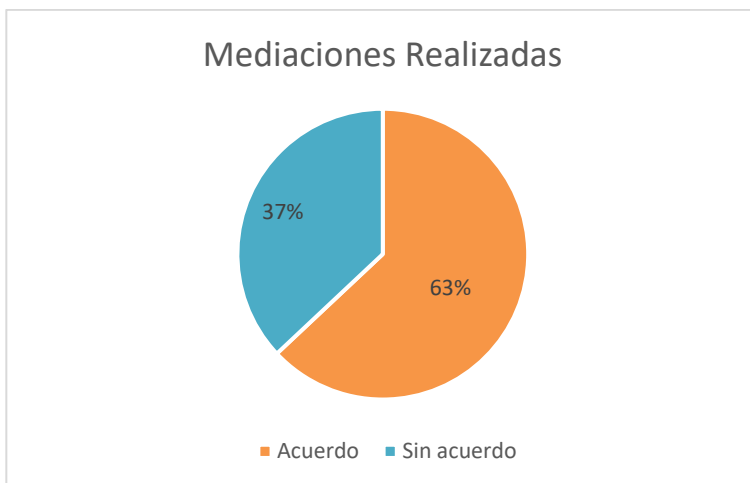
**b.- Mediaciones**



- En un 27% del total de los ingresos, el solicitado no aceptó participar.
- En un 8% del total de los ingresos, no se logró contacto con el solicitado.
- En un 41% ambas partes decidieron participar en el proceso de mediación, y se llegó a un acuerdo.
- En un 24 % ambas partes decidieron participar en el proceso de mediación, y no se llegó un acuerdo.



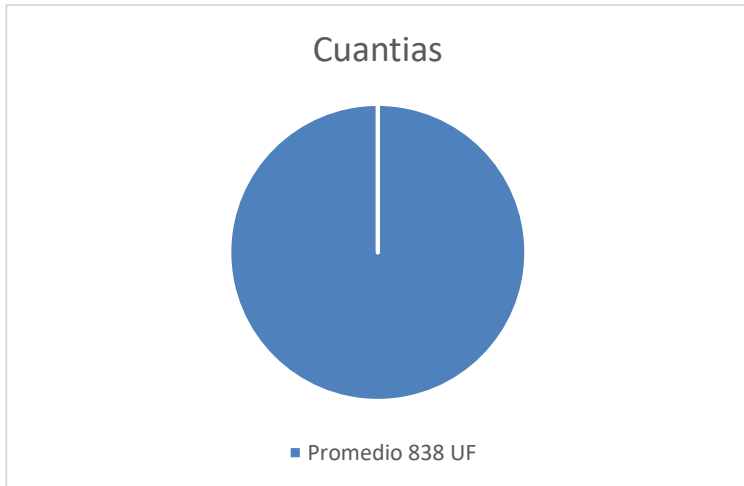
- De los casos concluidos, en los que la mediación efectivamente se realizó (70), se logró acuerdo en un 63% de los casos.





**c.- Cuantías de las solicitudes, y duración del proceso<sup>2</sup>.**

- El promedio de las cuantías de las solicitudes ingresadas al Programa fue de 838 UF.



- El tiempo promedio entre que ingresa la solicitud de mediación y finaliza el proceso de mediación, es de 69 días (corridos).





#### **d.- Rubros económicos y materias mediadas, según tipo de contratos.**

- Los ingresos se vinculan a los siguientes rubros económicos:

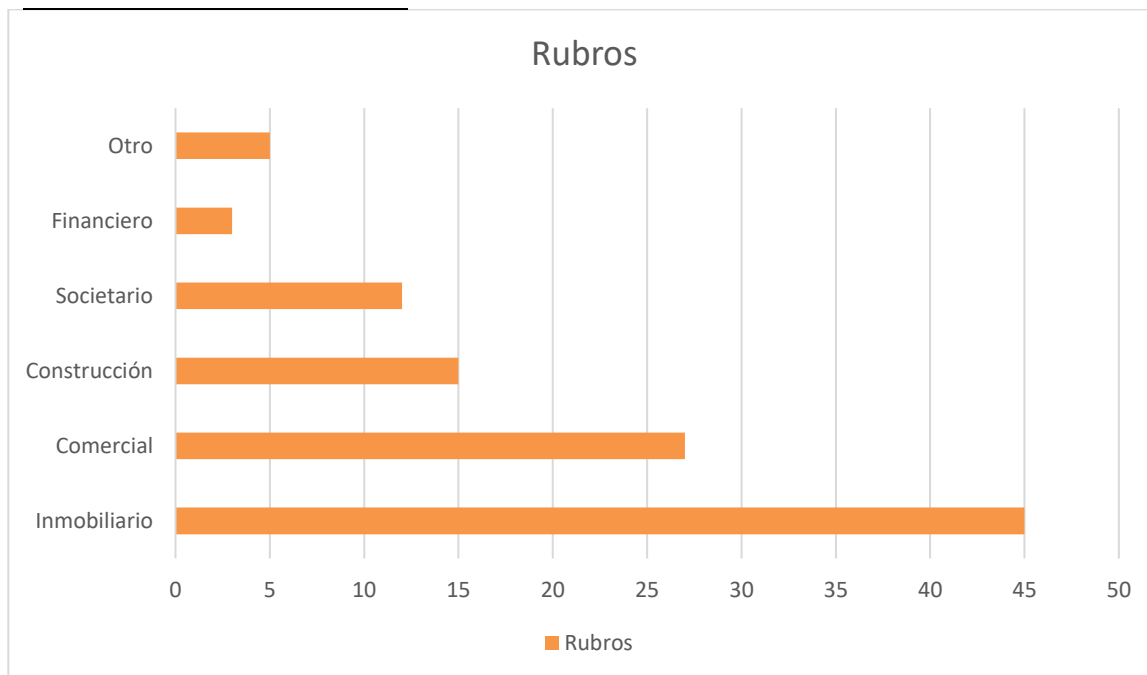
- a. Inmobiliario: Esta categoría se refiere a contratos que tienen una clara identificación con el mundo inmobiliario (excluyendo la construcción de edificaciones), y considera, entre otros, contratos de leasing, contratos de arriendo, promesas, y compraventas.
- b. Comercial: Se refiere a contratos en que existe una relación comercial entre las partes que no puede clasificarse en las categorías anteriores, incluye contratos de suministros, prestación de servicios, patentes, órdenes de compra, convenios comerciales, entre otros.
- c. Construcción: Esta categoría se refiere a contratos que se vinculan con proyectos de construcción o edificación de estructuras; incluye, contratos de construcción por suma alzada.
- d. Societario: Se refiere a controversias que se producen en el contexto del mundo inter societario, por ejemplo, incumplimientos de pactos de accionistas o disolución de sociedades.
- e. Financiero: Esta categoría se refiere a aquellas situaciones en que se dotó de dinero o supuso un flujo del mismo, de una entidad a otra, incluyendo contratos de mutuo e inversiones.
- f. Otros: Se refiere a conflictos que están vinculados con alguna otra materia, distinta de las categorías ya señaladas, ejemplo: familia, salud, consumo, etc<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Si bien el Programa estuvo orientado fundamentalmente al ámbito civil y comercial, el Comité aceptó ingresos vinculados a otros ámbitos, por cuanto existía una necesidad en el contexto de pandemia



Rubros económicos	Número de Casos	%
Inmobiliario	45	42%
Comercial	27	25%
Construcción	15	14%
Societario	12	11%
Financiero	3	3%
Otros	5	5%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>





- En cuanto a las materias mediadas, según el tipo de contrato, encontramos:

- Un 32% corresponden a contrato de arrendamiento.

- Un 18% corresponde a contrato de prestación de servicios.

- Un 14% corresponde a contrato de construcción.

- Un 10% corresponde a contrato de cv y promesa de cv.

- Un 6% corresponde a contrato societario.

- Un 20% corresponde a contrato en el ámbito de la salud, financiero, de consumo, entre otros, y asuntos civiles.

- Tratándose de arriendos, la problemática en la mayoría de los casos, se refería a término anticipado de contrato en el contexto de pandemia, encontrándose los arrendatarios imposibilitados de continuar con la obligación contraída.

- Tratándose de promesas de compraventa, existe una tendencia de solicitudes presentadas por el promitente vendedor, respecto del incumplimiento por parte del promitente comprador.

- Ingresaron solicitudes vinculadas a otras materias: Contratos en el ámbito de la salud, particiones en materia hereditaria, liquidaciones de sociedad conyugal, compras públicas, contratos de franquicia, etc.

#### **e.- Tipos de acuerdos.**

- De las 107 solicitudes ingresadas, 70 casos fueron mediados y de ellos el 63% terminó con acuerdo (44 casos).

- Los acuerdos consistieron en:

- Modificación de mutuo acuerdo del contrato.

- Término de mutuo acuerdo del contrato.

- Restitución.

- Pago de una suma de dinero.

- Emisión de nota de crédito.





- En cuanto al grado de formalización de los acuerdos:

- Acta de mediador/a: 45%

- Transacción por escritura pública: 55%

- En cuanto al tipo de obligaciones contenidas en el acuerdo:

- Obligaciones de dar: 32%

- Obligaciones de dar y de hacer: 55%

- Obligaciones de hacer: 13%

#### **f.- Mediadores y percepción de nuestros usuarios.**

- En 7 meditaciones se designó una dupla de co-mediadores para el abordaje del conflicto.

- Del listado de mediadores Pro bono, un 69% corresponde a mujeres.

- El 80% de los usuarios califica el proceso de mediación como excelente o muy bueno.

- El 82% de los usuarios indica que recomendaría el proceso de mediación.

#### **I.- Algunas impresiones de la Unidad de Mediación recabadas en el contacto con solicitantes, solicitados y mediadores.**

Durante el transcurso del Programa han surgido problemáticas y estrategias de abordaje.

##### **➤ Solicitud de mediación:**

La labor de acogida del Centro respecto de solicitantes es fundamental, por cuanto, las partes traen consigo una problemática que a primera vista parece ser sólo de carácter pecuniario, dificultando la visualización del conflicto, qué en todos los casos,



es esencialmente relacional, por cuanto, el cumplimiento de las obligaciones, se da en un contexto de interacción entre las partes. La exigibilidad de cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente posiciona a las partes, y hace más difícil su abordaje, particularmente el tránsito a los intereses.

Existe, por parte de la comunidad, y de los abogados, un profundo desconocimiento del mecanismo, así como de las herramientas comunicacionales necesarias para el desarrollo de un proceso de mediación.

Las negociaciones previas, no se realizan en un espacio colaborativo, ni simétrico, lo que en definitiva genera, un mayor deterioro de las relaciones, que se hace patente al momento de dar inicio a la mediación.

En los casos con cláusula de resolución de conflictos colaborativa (mediación), muchas veces no existe la comprensión de ella, por parte de los co-contratantes, y se subestima la posibilidad de mediación, no considerándose el diálogo como parte del espíritu del contrato, ya sea en la ejecución del mismo, o en la gestión de las diferencias.

Se releva que en las solicitudes de mediación el solicitante no siempre cuenta con toda la información de contacto del solicitado. Sumado a lo anterior, en empresas de mayor envergadura, es difícil tomar contacto directo con algún representante de la misma que conozca la problemática y pueda adoptar decisiones en la mesa de mediación.

En muchos contratos, dada la cuantía involucrada, el peldaño del arbitraje/juicio se hace irrisorio.

➤ **Primer contacto con las partes:**

El proceso de convocatoria no siempre es fácil, ya sea por el desconocimiento de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos, o por la predisposición de



los asesores legales, que no siempre recomiendan participar de un proceso de mediación.

Se evidencia que se facilita el contacto con la parte solicitada, cuando la primera comunicación la realiza la Unidad de Mediación del CAM. A fin de comunicar la existencia de una solicitud de mediación y legitimar al mediador, se remite un breve resumen del currículum del profesional que se hará cargo del caso. La labor de facilitación realizada por el Centro es crucial a la hora de lograr la adhesión del solicitado al proceso de mediación.

Se detecta que las estructuras empresariales no cuentan con una política de resolución de conflictos coherente, diseñada con distintos mecanismos que se despliegan de manera secuencial, lo que trae como consecuencia que los distintos niveles de la organización muchas veces no conversen entre sí. Además, las áreas comercial, legal, y de ejecución de los proyectos, no abordan en conjunto los conflictos, quedando circunscritos sólo en el ámbito legal.

Puede ser útil que los mediadores, cuando lo estimen necesario, realicen una sesión informativa donde se explique la mediación como mecanismo de resolución de conflictos.

Es necesario invitar a la mesa de mediación a quienes tengan poder decisorio para participar del proceso de mediación, y que representen las diversas áreas de la empresa (comercial, legal, y de ejecución de proyectos).

➤ **Mediación:**

Los mediadores utilizan todos los mecanismos de comunicación que estimen necesarios: sesión zoom, videollamada, WS, llamada telefónica, etc.

Los mediadores logran determinar la oportunidad e idoneidad de cada vía de comunicación, de conformidad a la etapa del proceso, y lo que quieren relevar.

Se observa que es necesario identificar quienes pueden ser agentes externos que están



influyendo en los participantes y en la toma de decisiones, para convocarlos a la mesa de mediación.



➤ **Acuerdo:**

La labor del mediador en el proceso de redacción del acuerdo se torna fundamental, por cuanto, surgen dificultades operativas en el camino que exigen la conducción del tercero imparcial, o bien en la redacción se suscitan diferencias que pueden generar un retroceso en la comunicación desarrollada entre las partes.

En muchos acuerdos las obligaciones se cumplen durante el proceso de mediación, y las partes deciden no otorgar escritura pública de transacción.

Santiago, 19 de abril de 2022.