



¿CONCILIAR? UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA LA SOLUCIÓN DE DISPUTAS EN MATERIA COMERCIAL CONCILIATION? A FUNDAMENTAL TOOL TO SOLVE TRADE-RELATED DISPUTES

José Antonio Elíaz Rodríguez.*

La necesidad de brindar a nuestros clientes soluciones creativas a los diversos conflictos que día a día se generan en su actividad comercial, es una realidad que nos atañe a todos los abogados, y en general a todas las empresas prestadoras de servicios legales, en especial si tomamos en cuenta el contexto convulsionado en el cual dicha actividad comercial se desenvuelve hoy en día en nuestro país. Un contexto, en el cual existe una multiplicidad de actores y de normas en permanente fricción, que inevitablemente trae como consecuencia que el conflicto se encuentre cada vez más latente, y se torne en una realidad de todos los días, originando un ineluctable desgaste a la actividad comercial.

Vista la anterior realidad, se hace evidente la necesidad de adecuar el enfoque con el cual confrontamos el fenómeno del conflicto, desligándonos de la idea de enfrentarlo con talante adversarial, y entendiendo que rivalizar con el problema y sus actores nos llevará indefectiblemente a una gestión y a una solución complicada del asunto, lo cual se materializará en un litigio o en el mejor de los casos en un arbitraje.

Particularmente, y desde un punto de vista personal, profesional y docente, tengo la convicción de que el arbitraje es hoy en día el escenario óptimo para buscar una solución a un conflicto en el cual las partes (o sus apoderados) no han podido llegar a una zona posible de acuerdo, ello en tanto que es un medio alternativo de solución de conflictos expedito y preciso, por medio del cual las partes de un conflicto pueden obtener de un tercero neutral e imparcial una solución ajustada a su problema, ahorrando años de litigios y complicaciones judiciales.

No obstante estas ventajas del arbitraje, debemos tener presente que su naturaleza es antagónica, ya que en dicho proceso hay dos partes enfrentadas, con pretensiones de triunfar y con el deseo que el tribunal arbitral falle a su favor, especialmente si se toma en cuenta que la inversión que supone la justicia del arbitraje, relacionada a los costos propios del proceso y a la contratación de profesionales experimentados que brinden una esmerada atención al caso, procurándose de esta manera el mejor resultado.

Luego de varios años acompañando a clientes y relacionados de nuestro despacho en la confección de soluciones a sus problemas, enfrentando conversaciones difíciles, así como litigios de diversa índole (y por supuesto sus complicaciones), podemos asegurar que se hace imprescindible realizar esfuerzos para que en las empresas y gremios profesionales se forme una conciencia que nos lleve cada día a enfrentar los conflictos que se presentan de forma no adversarial, y entender que aprender y desarrollar el arte de la conciliación es una herramienta sumamente útil con la cual contamos para procurar una convivencia sana entre los diferentes actores que interactúan en nuestro día a día comercial, e incluso en nuestra vida personal.

Con gusto vemos cómo cada vez más se incluyen en diversos procedimientos judiciales y administrativos etapas previas de conciliación de obligatorio agotamiento, siendo un ejemplo

The need to offer creative solutions to our clients on various types of conflicts which arise daily in their commercial activities is a reality which affects all lawyers and in general all companies providing legal services, especially if we take into account the convulsed context in which said commercial activities are currently performed in our country. A context where there are multiple players and norms in permanent friction, which inevitably result in conflicts being increasingly more latent and close to the surface, which can erupt any day and originate the unavoidable deterioration of trade activities.

In light of the foregoing, there is a pressing need to adapt the approach with which a conflict is confronted, setting aside the idea of being in an adversarial mode, and understanding that rivalry will no doubt lead us to a more complicated management and solution to the problem which will translate into litigation or, in the best of cases, arbitration.

In my opinion, and in particular from a professional and teacher's point of view, I am convinced that arbitration is currently the optimum scenario to seek the solution to conflicts in which the parties (or their proxies) have been unable to reach possible grounds for agreement, since it is an alternate, expedite and precise means for solving conflicts by means of which the parties can have access to a neutral and impartial third party that will help them arrive at a solution that is well-suited to their problem, thereby saving years of litigation fees and legal complications.

Regardless of these arbitration advantages, we must bear in mind that its nature is antagonistic, and in said process there are two parties confronting each other, hoping to be successful and with the desire that the arbitration courts will rule in their favor, especially due to the investment costs involved and the costs of the process itself and the hiring of experienced professionals that offer careful attention to the case. Obviously, both parties want the best results.

After several years accompanying clients and affiliates of our law firm in attempting to arrive at solutions to their problems, having to face tough conversations as well as all manner of lawsuits (and of course the complications thereof), we can confidently state that it is indispensable that efforts be made for companies and professional entities to become aware and develop a consciousness of facing any conflicts which might arise in a non-adversarial manner, and understand that learning and developing the art of conciliation is an extremely useful tool we can use to procure a peaceful cohabitation with the various players we interact with in our daily work lives -and even in our own personal lives.

With pleasure we observe how there are increasingly more early compulsory stages of conciliation included in diverse legal and administrative procedures, a laudable example of which is conciliation in labor-related disputes. Likewise, we see how lawyers – even hard-core litigation lawyers – are being trained nowadays in subject matters focused on studying alternative conflict-resolution methods, creating the appropriate instruments to exercise their practice in a modern way and in which legal courts shall continue to exist, but not as the first or only choice.

The challenge posed for the future, aimed at creating this consciousness of conciliation rather than rivalry, is to transmit a clear message to the entire community: we must seek for ourselves (acting in teams and learning every day to think as conciliators) the manner in which to arrive at reliable and satisfactory solutions for both parties, as a result of learning to “give in” through appropriate conciliation procedures which must take into consideration the interests of both parties, must evaluate all available options and reach an agreement which both parties commit to comply, mainly because the solution convinces them and is in both their interest.

A fundamental aspect of CEDCA's philosophy is the creation of this consciousness of conciliation. This is why the content of its conciliation rules is so much in vogue nowadays (which we recommend to always have handy, since their frequent application brings about great results). With this, we do not wish to convey that all matters for conciliation must necessarily be taken to CEDCA for resolution thereof; what we seek to illustrate is that

loable la conciliación en materia laboral. De igual forma, vemos como la formación del abogado, incluso la del más puro litigante, cuenta hoy en día con materias enfocadas a estudiar los métodos de resolución alternativa de conflictos, creando instrumentos apropiados para un ejercicio de la abogacía moderna, en la cual seguirán existiendo los estrados judiciales, mas no como una primera o única opción.

El reto que se plantea a futuro, y con el fin de crear esa conciencia de conciliar antes que rivalizar, es transmitir un mensaje claro a toda una comunidad: debemos buscar por nosotros mismos (actuando en equipo y aprendiendo todos los días a pensar como conciliadores) la obtención de soluciones confiables y satisfactorias para ambas partes. Ello será el producto de aprender a “ceder” a través de un adecuado proceso conciliatorio, el cual necesariamente deberá tomar en cuenta los intereses de ambas partes, deberá evaluar las diversas opciones que se planteen en la mesa de trabajo y se concretizará en un acuerdo que ambas partes se comprometan a cumplir, principalmente porque la solución las convence y toma en cuenta sus intereses.

Un aspecto fundamental de la filosofía CEDCA es crear esta conciencia de conciliación, y es por ello que hoy en día encuentra tanta vigencia el contenido de sus reglas de conciliación (las cuales recomendamos tener a la mano, ya que su aplicación frecuente trae resultados estupendos). Con esto no queremos transmitir que todo asunto a conciliar deba necesariamente ser llevado a CEDCA para que se solucione, lo que buscamos es ilustrar el hecho de que el uso frecuente de reglas de conciliación claras, ayuda a crear esa conciencia de conciliar que resulta sumamente beneficiosa.

No importa si lo que se busca es mantener un vínculo comercial o terminar el mismo, el éxito de esa decisión deberá pasar por un proceso de ajuste en el cual una adecuada conciliación llevará a las partes a expresarse respecto de sus diferencias con libertad, buscando la armonía necesaria y brindando un campo fértil para implementar esas soluciones creativas que nuestros clientes tanto demandan.

Por eso invitamos a todos los actores involucrados en las distintas actividades comerciales a no pensar que proponer una conciliación es sinónimo de ceder ante el rival, pues lo primero que se debe entender es que no existen tales rivales, lo que existe son personas con ópticas y pretensiones diferentes, que no han logrado ponerse de acuerdo, pero que quiza a través de un adecuado proceso de revisión y ajuste de sus pretensiones, puedan llegar a una solución que ambos se comprometan a cumplir, ya que sienten que en la misma se encuentran representados.

Una herramienta que brinda una solución imparcial, rápida y confidencial a un problema es un recurso que no debemos nunca obviar, quizás al comienzo del conflicto no estén dadas las condiciones para conciliar y no descartamos la posibilidad de que debamos enfrentarnos primero al problema en un ambiente adversarial (llámese juicio o arbitraje), pero ello puede cambiar y más adelante existir la posibilidad de llegar a esa concordancia entre las partes. La responsabilidad que

tenemos en esto los asesores legales en general es recordar que estamos al servicio del cliente para solucionar su problema y que para ello debemos hacer uso de todos y cada uno de los recursos que tengamos a nuestra disposición para hallar esa solución, teniendo siempre presente la posibilidad de conciliar.

Sigamos promoviendo en leyes, universidades y agrupaciones comerciales la necesidad de formar esta conciencia de conciliación, de hacer de uso diario la costumbre de buscar esa concordancia, con ello estaremos haciendo mucho por la convivencia sana que tanto requiere nuestro país y su actividad comercial, y al mismo tiempo seguiremos brindando a nuestros clientes y relacionados óptimas soluciones a sus disputas, mejorando nuestro nivel de desempeño, ahorrando costos y mostrando frutos concretos de esa pasión por el servicio que prestamos.

the frequent use of clear-cut conciliation rules helps to create that mind-frame that is prone to conciliation, which is extremely beneficial for all.

Never mind if what is sought is to maintain a commercial link or the termination thereof: the success of this decision should go through an adjustment process in which the proper conciliation efforts shall lead the parties to freely air their differences, seek the necessary harmony and offer a fertile ground to implement the creative solutions so sorely needed by our clients.

For this reason, we invite all the parties involved in the various fields of commercial activity not to think that proposing a conciliation meeting is synonymous with giving in to their rival, since the first thing that must be understood is that there are no such rivals. What exist are persons with differing viewpoints and aspirations who have not managed to reach an agreement but whom -through the proper revision process and adjustment of their pretensions- may arrive at a solution that both commit to fulfilling, since they feel that it represents them fairly.

A tool that offers an impartial, swift and confidential solution to a problem is a resource we must never dismiss. Perhaps at the start of the conflict the conditions for conciliation are not there; we cannot rule out the possibility that the problem must first be confronted in an adversarial mode (whether through a trial or arbitration), but this can change and further ahead, the possibility of agreement among the parties may arise. The responsibility we have in this as legal consultants in general is to point out that we are at the client's service to solve their problems and for this purpose we must make use of all the resources we have available to find that solution, always bearing in mind the possibility of using conciliation as one of the means.

Let us continue to promote in laws, universities and commercial associations the need to create this mind-frame tending towards conciliation, of getting used every day to seek an agreement and thus we shall be doing much for peaceful cohabitation so sorely needed in our country -as well as the nation's commercial activities- and at the same time continuing to offer optimum solutions to any possible disputes by our clients and affiliates, enhancing our level of performance, saving all-round costs and showing concrete fruits of this passion for the services we render.

*Abogado, socio del despacho Araque, Reyna, Sosa, Viso & Pittier; profesor de resolución alternativa de conflictos en la Universidad Católica Andrés Bello. e-mail: jeliaz@araquereyna.com