

Ministerio de Justicia



Abierto a la palabra
Florencia de Aragón, Salta
Pablo Ruiz Núñez

VI CONGRESO MUNDIAL de MEDIACIÓN

Una vía hacia la cultura de la paz y la concordia

CONCURSO DE CASOS REALES



Escaneado con CamScanner

SEUDÓNIMO: DRA. DUNE

Bibiana Noemi Kopita

ABSTRACT

Norma Estevez, propietaria de una inmobiliaria y Oscar Parsen son amigos de toda una vida y concurren a la mediación solicitada de Norma, que le reclama a Oscar que le ablara por la venta y sus costos de publicidad y un porcentaje de comisión inmobiliaria por la venta de su departamento. Norma comentó que Oscar le había encomendado de "palabra" la venta de su piso de categoría y que nunca se firmó autorización de venta debido a la confianza y amistad existente entre ellos. En la gestión de intermediación intervino únicamente la socia de Norma, quien no asistió a la mediación. Oscar Parsen no abonó oportunamente los gastos de publicidad porque dijo que él nunca los había pactado verbalmente, no obstante, reconoció haber firmado un convenio cuando se escrituró el departamento. Además, sostuvo que no debía monto alguno en concepto de comisión porque había acordado con Norma que la misma estaría, en su totalidad, a cargo del comprador:

Los abogados de las partes mantuvieron un infructuoso y desgastante intercambio epistolar, por lo tanto, Norma Estévez decidió solicitar la mediación.

CASO: INMOBILIARIA "LA EFICIENCIA"

1-1-Antecedentes previos y contexto en el que se desarrolla la mediación:

Esta mediación fue derivada por un estudio jurídico que solicitó una mediación privada que se efectuó dentro del contexto de una relación de amistad de muchos años entre la Sra. Norma Estévez, la requirente, dueña de una inmobiliaria, de unos 60 años de edad, y el Sr. Oscar Parsen, su amigo y cliente

en la inmobiliaria. La socia de la requirente, Sra Lali, no asistió a la mediación no obstante ser ella la única que intervino en la gestión inmobiliaria por la venta del departamento propiedad del requerido. Nunca se firmó autorización de venta debido a la confianza y amistad entre las partes.

El Sr. Oscar Parsen, el requerido, también de unos 60 años de edad, le encomendó a la Sra. Estévez la venta de su piso de alto standing en una zona importante de la Capital Federal.

1-2.-Recepción de las partes: (Cuando las partes y sus abogados entraron a la sala de mediación, el clima era muy tenso e incómodo. Los participantes estaban apresurados y comenzaron a hablar interrumpiéndose). M: Entiendo que necesitan hablar lo antes posible, ello ocurre frecuentemente por la ansiedad que ocasionan los problemas, pero para que pueda escucharlos y ayudarlos a resolver la situación que los trae a la mediación, primero tomemos asiento y nos presentamos, ¿qué les parece? (Esta reformulación que reencuadró la situación particular en situaciones generales, me permitió abrir un espacio para continuar)'.
'.

1-3.-Inicio de la mediación: Mediadora: ¿Los abogados se conocen?

-Ambos abogados: Nos conocemos, porque además de hablarnos telefónicamente por este asunto, nos hemos enviado sendas cartas documento.

Dra. Levan: (Abogada del requerido, de mediana edad y un tanto avasallante, postura que se advirtió por las diversas actitudes que adoptó durante el proceso). Venimos a esta mediación porque "yo" le sugerí a mi cliente que lo hiciera, (pone énfasis en su consejo), pero nuestros clientes ya han conversado sobre este tema y lo agotaron sin poder llegar a un acuerdo (la Dra. Levan hablaba y el Dr. Pratt -abogado de la requirente- asentía con la cabeza). Les cuento que mi cliente está furioso porque se siente estafado, le dije que no hablará porque le va a afectar a su salud y que lo mejor era que esperara afuera.

(La abogada no podía calmarlo). Yo de estas cuestiones entiendo porque soy mediadora (por el tono de voz y su actitud imperativa no lo aparentaba), pero obviamente, vine a cumplir con mi rol de abogada.

M: (Explicué el procedimiento y las pautas de comportamiento, que escucharon atentamente, pero apenas finalicé, el Sr. Parsen comenzó a hablar sin esperar a que lo hiciera la requirente y a proferir amenazas e insultos hacia las dueñas de la inmobiliaria).

1-4.-Ingreso al conflicto y exploración preliminar: Sr. Parsen: Mediadora, esta situación es inadmisibles, Norma y su socia, que es la que debería estar aquí para poner la cara, son dos estafadoras y ellas voy a difamar en el mercado inmobiliario!, además voy a iniciar una acción penal contra ellas! (cada vez más ofuscado y enfurecido).

ora. Levan: vid Dra2, es en postle llevaradelantela reunion con miciente presente y lo eorde odo, es que estoy segura que leva sura mielente romos a tener un disgusto quí mismo, Parsen, (autoritariamente), pesión. afuera que si tengo enque consultarle lo hablamos luego. Pe a torna volenta en como comenzó la reunión decidi aceptar là propuesta de la ona.

levan de hacer salir a su cliente y seguir reunidos con los demás, que se mantenían en silencio. Acompañé a Parsen a la sala de espera, le pedi que se calmara y le dije que luego él iba a tener su oportunidad para dar su opinión.

Las ofensas no me impresionaron, me permitieron comprender "la dinámica de la relación para observar su interacción" utilizarlo para que luego las partes "perciban su escasa funcionalidad")?.

M: Sra. Estévez, ¿puede decirnos que es lo que usted quisiera conseguir en la mediación? (Para abordar la temática comencé por delimitar el contexto "para saber cómo vienen las partes y sus abogados a un proceso de mediación").

Sra. Estévez: Yo estoy muy angustiada y dolida por la situación que se planteó con mi amigo de toda una vida y también cliente de la inmobiliaria, imagínense, nos conocemos desde que teníamos 112 años!. Oscar y yo nunca firmamos "nada", salvo lo de los gastos de publicidad, pero yo lo tuve que hacer por mi socia, porque ella no entiende que entre nosotros siempre hubo mucha confianza. Pero ahora Oscar me falló y encima nos insulta, por eso estoy acá!; además tengo problemas con mi socia, que es la que se ocupa de las negociaciones y yo de los temas administrativos. Yo quiero que Oscar nos abone U\$ 1.000 en concepto de gastos de publicidad (diarios e Internet), firmado por él en una hoja membretada de la inmobiliaria (nos exhibe una copia de dicho documento) en el momento en que el comprador abonó la comisión por la venta del inmueble. Mi abogado, el Dr. Pratt, me dijo que también le reclamemos la comisión. Oscar se había comprometido de "palabra" a abonarnos el 50% de la comisión que se estipulara y para que no se frustrara la operación de venta, mi socia y yo le rebajamos el porcentaje que es de uso y costumbre en el mercado inmobiliario, del 3% al 2%.

1-5.-Búsqueda y circularización de intereses entre las partes: M: Sra.

Estévez, coméntenos cómo surgieron los problemas entre usted y el Sr. Parsen.

(Mi objetivo era que su narración deje de lado la historia dominante del conflicto para que pueda ubicar algunos otros aspectos que no se hubiesen tomado en cuenta, a los cuales llamamos "acontecimientos extraordinarios"- aplicación del proceso de externalización-a fin de crear una "historia alternativa").

Sra. Estévez: Hace tres años Oscar nos encomendó de "palabra" la venta de su piso de categoría, luego se suspendió el ofrecimiento de venta del piso debido a que su esposa enfermó gravemente y falleció hace aproximadamente 2 años, después renovó verbalmente la solicitud de vender el piso con nuestra inmobiliaria. Hace 1 mes se produjo la operación

de venta que no fue nada fácil debido al alto precio del piso y porque comenzaron las obras de un edificio muy importante a media cuadra del departamento y los posibles compradores no querían invertir esa cantidad de dinero para soportar ruidos muy molestos durante 2 o 3 años que seguramente duraría la construcción de esa obra

Después de un regateo intenso, en el que Oscar aceptó bajar considerablemente el precio, se realizó la venta con escrituración directa (no hubo boleto de compraventa sino una seña importante, debido a que el comprador necesitaba que la vivienda le sea entregada en el plazo de 25 días). Por esa razón, no cobramos la comisión hasta el momento de la escrituración. (Me llamó la atención la forma tan ordenada y calma de su exposición teniendo en cuenta los insultos y agresiones que había proferido Parsen contra ella y su socia hacía sólo unos minutos atrás, percibí que "...estos son argumentos que ya tienen prefabricados, relatos que se vienen dando desde el inicio del conflicto, y las partes se ven obligados a recitar los términos de una eventual demanda y los abogados a darle el encuadre jurídico").

M: Sra. Estévez, según entiendo, a usted le interesa plantear este tema en una mediación debido a la relación de amistad que usted mantuvo con el Sr.

Parsen y dejar aclarado que usted ni su socia tuvieron intención de cobrarle algo más de lo que hubiera correspondido y que es habitual en el mercado inmobiliario, ¿es así? (Al parafrasear la situé en un lugar positivo frente a sí misma -legitimación- y fue muy útil para inspirarle confianza en el procedimiento. Además, me resultó indispensable construir para mí misma una historia que legitimara en mi cabeza los hechos que relataba la requirente sin perder la imparcialidad y así poder continuar con mi trabajo).

Sra, Estévez: Exactamente, porque yo creo que a nadie le agrada que les tlden de estafador y menos que un amigo de toda la vida se entrede ver cuestiones que son totalmente licitas en nuestro rubro. Además, no quiere tener más problemas con mi socia que me retrimina que no le exijo a Oscar, por ser mi amigo, ni siquiera los gastos de publicidad, por eso tuve que pecie te mediación.

M: Dr. Pratt, ¿nos puede decir cuál es su visión de la situación aquí planteada? (El abogado era un profesional junior de un estudio importante, no intervino cuando habló su cliente, yo creí necesario integrario en la conversación para que explicara por qué su clienta reclamaba el importe de la comisión, o sea, para que legitime el contenido de lo narrado por su clienta- legitimación sustancial- y para que se sienta posicionado positivamente frente a los otros participantes- legitimación relacional-).

Dr. Pratt: Mi clienta considera que si bien no estaba firmado compromiso alguno con el requerido, sí lo habían pactado verbalmente y que además es de uso y costumbre en el mercado inmobiliario cobrarle la comisión al vendedor y al comprador, y con respecto a los gastos, creo que ya está aclarado sobradamente.

Dra. Levan: Mi cliente reconoce que no abonó los gastos de publicidad y también admite haber firmado ese convenio que lo hizo sin el asesoramiento de abogado, pero me dijo que no los pagó porque nunca lo habían pactado verbalmente, pero, por la amistad existente con la Sra. Estévez, no se negó a firmarlo por no hacerla quedar mal ante el comprador, quien debía hacerse cargo de la totalidad de la comisión y de los gastos de escrituración. (También me sorprende muchísimo que le reclamen la comisión a Parsen!, por eso él está furioso, porque nunca hablaron de que él pagara comisión alguna. Pero les reitero, le aconsejé a Parsen que solucione este tema en la mediación, porque en un juicio los dos corren riesgos ante cualquier tipo de pericias que las partes soliciten. Yo le pido Dra. que fijemos una nueva audiencia así puedo hablar con mi cliente más tranquilamente porque

hoy no estamos en condiciones de hacer ningún ofrecimiento porque "yo" debo convencer a mi cliente para que "pague algo", pero no la comisión, porque no corresponde en absoluto.

M: (Antes de fijar la próxima audiencia, tuve reuniones privadas con ambas partes y sus abogados, algo más extensa con el Sr. Parsen para indagar sobre sus intereses y otra para confirmar intereses con la requirente).

Sr.Parsen (Privada): Recién me explicó mi abogada todo lo que hablaron y es así como ella se los relató. Yo no quería insultar a Norma a quien quiero mucho, cuando la vea le voy a pedir disculpas, porque la que se comportó mal conmigo fue su socia, a quien sólo le interesa el dinero y es con quien traté durante toda la negociación y es la que debería estar aquí. No quiero perder la amistad de Norma y menos por dinero, pensaré en un ofrecimiento para el pago de los gastos. (En la reunión conjunta le pidió disculpas).

1-6.-Replanteo del conflicto en reunión conjunta: M: Entiendo que ambos quieren conservar la amistad de tantos años y prefieren resolver sus problemas en un acuerdo comunes) en el que puedan satisfacer el interés de Norma de no tener disgustos con su socia por no cobrar lo que corresponde y el interés de Pablo de que se le reconozca que él no debe la comisión porque no se había pactado (compatibles).

Sra. Estévez y Sr. Parsen: Estamos de acuerdo y lamentamos haber llegado hasta estas instancias, pero igualmente creemos que fue muy útil aclarar los hechos y restablecer nuestra amistad y que si nos encontramos, nos podamos saludar sin rencores.

M:(En la segunda audiencia se firmó un acuerdo en el que el Sr. Parsen abonó en ese acto U\$ 1.300 en concepto de gastos, honorarios de la mediación y honorarios del letrado de la Sra. Estévez, quien manifestó que no tenía nada más que reclamar por los hechos que habían dado lugar a la mediación).

1-7. Conclusión: Este fue un caso interesante porque casi no se tocaron temas judiciales y el trabajo se centró en sus problemas, mucho más dinámicos que las normas. Legitimé las diferentes visiones del conflicto de modo que las partes se pudieran enfocar en la satisfacción de sus intereses y necesidades más importantes antes de seguir con los insultos, amenazas y presiones de la socia a la requirente. Las partes vinieron con una idea general del problema, pero no habían analizado las distintas partes ni desagregado los temas involucrados, lo veían como "un todo" sin advertir la diferente vinculación, amigos por un lado y socia por el otro. Traté de clarificar el problema aplicando el proceso de externalización a lo largo de toda la mediación, para rescatar los aspectos más valiosos que posibilitaron el acuerdo. La "ausencia" de la socia fue un tema que no indagué más profundamente porque el requerido nunca insistió para que se la convoque; del mismo modo, con temas fiscales que las partes no querían que salieran a la luz. Mis hipótesis fueron corroborándose con las respuestas y reacciones de las partes.