

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST GRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ARRENDATICIOS**

Autora: Ab. **Rosa A. López Dahdah**

Valencia, Abril 2006

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST GRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO

**LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ARRENDATICIOS**

Proyecto de Trabajo Especial de Grado,
para optar al Grado de Especialista en
Derecho Administrativo.

Autora: Ab. **Rosa A. López Dahdah**
Asesor: Ab. **Olinda Táriba**

Valencia, Abril 2006

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST GRADO
ÁREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO

ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Por la presente hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana Abogada **Rosa Angelina López Dahdah**, para optar al Grado de Especialista en Derecho Administrativo, cuyo título es: **La Mediación Como Medio Alternativo de Solución de Conflictos Arrendaticios**; y que acepto asesorar a la estudiante, durante la etapa de desarrollo del Trabajo hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Valencia, a los veintisiete (27) días del mes de abril del año dos mil seis (2006).

Ab. OLINDA TARIBA LINARES
C.I. V-9.531.214

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	13
FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y JURÍDICOS DE LA MEDIACIÓN	13
ANTECEDENTES	13
DEFINICIÓN	21
OBJETIVOS	27
FUNDAMENTO	28
TRATAMIENTO LEGAL DE LA MEDIACIÓN EN VENEZUELA	31
REFERENCIAS AL DERECHO COMPARADO	40
CAPÍTULO II	46
ASPECTOS CARACTERÍSTICOS DE LA MEDIACIÓN	46
CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN	46
CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR	48
VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN	50
CLAVES PARA LA MEDIACIÓN INTEGRAL	52
CAPÍTULO III	55
FUNCIONES O FACULTADES DEL MEDIADOR	55
ROL DEL MEDIADOR	55
CLASES DE MEDIADORES	60
DIFERENCIAS ENTRE MEDIADOR, JUEZ Y ÁRBITRO	61
CAPÍTULO IV	66
PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN EN MATERIA ADMINISTRATIVA	66
INQUILINARIA	66
PRINCIPIOS RECTORES	66
ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACION	68
EFECTOS. VALOR JURÍDICO DE LOS ACTOS O ACUERDOS	
SURGIDOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN ADMINISTRATIVO	
INQUILINARIO	71

CAPÍTULO V	76
LÍMITES DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA ACTUANDO COMO ENTE MEDIADOR	76
LÍMITES CONSTITUCIONALES	76
LIMITES LEGALES	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
AREA DE DERECHO
ESPECIALIDAD EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ARRENDATICIOS**

**Autor: Rosa A. López Dahdah
Tutor: Olinda Táriba Linares
Abril de 2006**

RESUMEN

El sistema ordinario de la justicia venezolana ofrece procesos formalistas y lentos, con problemas de estructura que en ocasiones lo hacen inaccesibles e incluso ineficaces; dicha situación ha llevado al surgimiento y valoración de los medios alternativos de solución de conflictos, destacándose entre ellos la mediación. Este ha sido un tema poco debatido en el país, y aun cuando la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela lo contempla para su promoción, aún no existe una ley especial que la regule. La metodología utilizada se circunscribirá a una investigación monográfica de tipo descriptiva, de carácter documental, ya que la fuente que se utilizará será siempre bibliográfica, obteniendo datos a través de leyes, textos, folletos e información electrónica en línea. La técnica a utilizar será el análisis de contenido, para lo cual se elaborará una matriz de análisis de contenido, instrumento que ayuda a descomponer el problema en unidades de análisis más pequeñas que permiten un estudio concreto de éste. Como resultado se plantea que existen diversos conflictos arrendaticios, y que los mismos pudieran ser resueltos a través de la mediación como medio alternativo de solución de controversias, lo cual no sustituye la justicia ordinaria, sino que por el contrario forma parte del sistema judicial, siendo vital para el desarrollo del país. Se concluye que la mediación como medio alternativo de solución de conflictos es portadora de grandes ventajas y bondades, en donde las partes llegan a acuerdos favorables para ambas, pues predomina el sistema ganar-ganar, evitando futuros litigios, lo cual a la final les resultará menos oneroso a las partes, que tener que ir a un juicio.

Descriptor: Mediación, conflictos arrendaticios, medio alternativo, solución, mediador.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la necesidad de vivienda que existe en nuestro país constituye una situación grave y compleja que afecta y preocupa a la mayoría de los ciudadanos, lo cual ha obligado a gran parte de la población del país a vivir en inmuebles bajo regímenes de alquileres; y, debido a las circunstancias económicas imperantes en el país, en los últimos años el alquiler de vivienda ha sido declarado como servicio de primera necesidad.

La situación antes mencionada, no ha dejado de inquietar a los propietarios e inquilinos de inmuebles, como partes intervinientes en la relación arrendaticia, lo que puede degenerar en conflicto en materia inquilinaria, siendo innumerables las quejas de las personas que en muchos casos se sienten defraudadas en sus derechos, tanto propietarios como arrendatarios, quienes acuden al órgano administrativo en busca de solución a sus conflictos, por cuanto el sistema judicial no es la única forma de dirimir controversias arrendaticias surgidas en la sociedad.

Las causas que han motivado a los particulares a acudir ante el órgano administrativo, son precisamente el problema de acceso a la administración de justicia, en busca de reducir el tiempo y los costos de los procesos judiciales; por lo que algunas Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diferentes Municipios del país, en aras de acercar el poder al pueblo, se han visto en la necesidad de prestar asistencia jurídica gratuita a todas aquellas personas carentes de medios económicos suficientes, para la defensa de sus derechos en lo que a materia inquilinaria se refiere. A la vez, el Municipio interactúa en oportunidades como mediador, con el fin de

facilitar el proceso de negociación y lograr la solución de conflictos que se le plantean.

La presente investigación se justifica dado el creciente universo de personas vinculadas a relaciones arrendaticias, quienes acuden a los órganos administrativos, en este caso las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país, en busca de una solución a dichos conflictos de una manera económica, expedita y rápida, destacándose que la solución de conflictos entre ciudadanos es uno de los elementos fundamentales para lograr el desarrollo de cualquier sociedad.

En este sentido, se plantean soluciones dirigidas a minimizar esta situación, considerando que las ya mencionadas Oficinas de Inquilinato, por la función social que prestan, deben tener mayor competencia en la solución de los conflictos inquilinarios, a fin de que sirvan como vía previa antes que se acuda a los procesos judiciales, en el sentido que dichos conflictos sean resueltos en vía administrativa, y así poder liberar a los Tribunales de la República con competencia en materia inquilinaria, del excesivo recargo de solicitudes, las cuales la mayoría de las veces pueden ser resueltas por el mecanismo antes descrito, reduciendo así el tiempo y los costos económicos a las partes, y aumentando el grado de satisfacción de los particulares del servicio prestado por la Administración Pública.

De todo lo anteriormente planteado surgen como beneficiados la Administración Pública, los órganos jurisdiccionales y los particulares administrados: la Administración, porque acercaría el poder al ciudadano, permitiendo así la participación ciudadana en la toma de decisiones para la resolución de controversias; los órganos jurisdiccionales, porque se reduciría el número de demandas en materia inquilinaria; y los particulares, porque

resolverían sus conflictos arrendaticios de una manera expedita y económica sin tener que acudir a la vía jurisdiccional.

Se propuso como objetivo general de esta investigación el analizar la situación jurídica en que se encuentran las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país, como órganos mediadores en la solución de conflictos entre las partes de la relación arrendaticia (arrendador-arrendatario).

Como objetivos específicos cabe destacar: determinar la fundamentación jurídica del proceso de mediación como medio alternativo para la solución de conflictos arrendaticios, en las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país; precisar las características de las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país como órganos administrativos mediadores; establecer las atribuciones de las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país como entes mediadores; definir el procedimiento administrativo aplicable para la mediación como medio alternativo de solución de conflictos en las Oficinas de Inquilinato de las Alcaldías de los diversos Municipios del país; y determinar los límites de la Administración Pública en el marco del proceso de mediación como medio alternativo de solución de conflictos.

Los principales beneficiados con la presente investigación son los arrendadores, administradores, arrendatarios (inquilinos), propietarios, y la Administración Pública, ya que al poner en su conocimiento las ventajas y beneficios que tiene la aplicación de este mecanismo de mediación, podrán mantener una actitud que les permita solventar sus conflictos de una forma más expedita y así lograr sus objetivos sin dilaciones; así mismo, se beneficiarán los abogados y jueces del aparato jurisdiccional, ya que podrán

mantener una actitud futurista con relación a la resolución de conflictos, en pro de la disminución de los procesos ordinarios y el descongestionamiento de los Tribunales de la República.

Metodológicamente el presente trabajo se ubica en una investigación teórica que ofrece la ventaja de precisar elementos empíricos del tema, a través de una investigación en los textos legales y doctrinales, analizados con sentido crítico y temático, esto es, a través de las variadas consideraciones que haga la doctrina y las diferentes leyes involucradas. Lo anterior configura una investigación analítica y de desarrollo conceptual, con apoyo de una amplia revisión bibliográfica.

En tal sentido y de acuerdo a los objetivos establecidos, el presente es un estudio monográfico a nivel descriptivo, de carácter documental, ya que la fuente que utilicé fue siempre bibliográfica, obteniendo datos a través de leyes, textos, folletos, e información electrónica en línea.

Con respecto a la descripción de la estructura del trabajo, la realización de esta investigación se plantea bajo una serie de objetivos, cuyo contenido se ha estructurado en cinco (5) capítulos, a saber:

El Primer Capítulo se refiere a precisar los fundamentos teóricos y jurídicos de la Mediación, antecedentes, definición, objetivos, fundamento, tratamiento legal de la Mediación en Venezuela, y referencias al Derecho Comparado; en el Segundo Capítulo se plasman los aspectos característicos de la Mediación, características de la mediación, características del mediador, ventajas de la mediación, y claves para la mediación integral; en el Tercer Capítulo se analizan las funciones o facultades del mediador, rol del mediador, clases de mediadores, y diferencias entre mediador, juez y árbitro;

en el Cuarto Capítulo se establece el procedimiento de la mediación en materia administrativa inquilinaria, principios rectores, etapas del proceso de mediación, efectos, y valor jurídico de los actos o acuerdos surgidos en el proceso de mediación administrativo inquilinario; y en el Quinto Capítulo se plantea los límites de la Administración Pública actuando como ente mediador, límites constitucionales, y límites legales.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones arrojadas por el estudio realizado, así como los materiales de referencia utilizados en el transcurso del trabajo.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y JURÍDICOS DE LA MEDIACIÓN

ANTECEDENTES

Un breve repaso de la historia puede llevar a la determinación, de que las comunidades que han perdurado en el tiempo son aquellas que han logrado consolidar un sistema eficiente de solución de conflictos. Ello ha sido condición sine qua non (indispensable) para que, al surgimiento de los naturales conflictos humanos, los grupos no se disgregaran; de modo que, más allá de la solución del conflicto en sí mismo, se ha buscado la consolidación de la comunidad, el mantenimiento del grupo social, como una medida de seguridad de sus miembros, ante la permanente amenaza de otras comunidades.

Es que desde el principio se llegó a la conclusión que los conflictos son inherentes a la propia naturaleza humana y, por lo mismo, ha sido imposible evitarlos; por lo que, en esas circunstancias, un buen sistema de justicia, que permita dirimir los conflictos satisfactoriamente para las partes, se puede convertir en un elemento integrador de la sociedad. Se trata entonces de encontrar un sistema que supere a la justicia del más fuerte y a la brutalidad de la venganza, como formas de resolver los litigios.

A través del tiempo el Derecho ha procurado resolver los conflictos que el desarrollo de la vida en sociedad ha producido: es esa su razón de existencia, para regular la vida social del hombre; así también se puede decir que el derecho inquilinario fue producto de una respuesta a una circunstancia especial.

En efecto, la legislación inquilinaria tiene vieja data, nacida desde los tiempos romanos a través de la figura del contrato de arrendamiento. Pero en tiempos recientes, específicamente después de ocurrida la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), se presenta en la economía mundial una crisis por la necesidad de reconstruir las ciudades, y por ello se produce un encarecimiento de los materiales de construcción y una escasez de vivienda sin precedentes; como toda situación económica de grandes proporciones, la expansión de la problemática que vivía la Europa devastada por la guerra alcanza sus expresiones económicas en nuestro continente.

En lo que respecta a nuestra nación, el Estado venezolano se vio obligado a producir una respuesta jurídico-económica, y a dos años de concluida la Segunda Guerra Mundial se produjo, en el año 1947, una legislación especial que se denominó “Decreto Legislativo sobre Desalojo de Viviendas”, el cual regiría la materia arrendaticia en este país. Posteriormente, en el año 1960, se crea la Ley de Regulación de Alquileres, con una reforma parcial en el año 1987; dicho instrumento legal tenía como lineamiento central evitar el alza exagerada de precios en el arrendamiento de los inmuebles, y que los dueños de éstos conviertan en una calamidad pública las circunstancias vivenciales de las personas que carecen de vivienda.

El legislador cree que debe hacer presión sobre el concepto de auto-

nomía de la voluntad de las partes y limitarlo en el sentido de que el Estado coloca circunstancias especiales en las cuales no les está dado a las partes hacer su voluntad, sino que la Ley se las afecta. Aunque se sigue concibiendo al contrato como un acto de las partes, el Estado va a intervenir en el convenio para fijarle algunos límites, fundamentalmente al arrendador, bajo la concepción de ser éste el “fuerte jurídico” y de que el arrendatario es el “débil jurídico”.

Por otra parte, con la finalidad de lograr un justo equilibrio entre los intereses de las partes integrantes de la relación arrendaticia: arrendador y arrendatario, y garantizar jurisdiccionalmente dichos intereses, estableciendo nuevas normas, sustantivas o adjetivas, o mejorando los antecedentes legislativos de la Ley de Regulación de Alquileres y del Decreto Legislativo sobre Desalojo de Viviendas, en fecha siete (07) de diciembre del año 1999, según Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.845, se dicta un nuevo Decreto-Ley que regula los arrendamientos inmobiliarios (Ley de Arrendamientos Inmobiliarios), cuya entrada en vigencia fue a partir del primero (1º) de enero del año 2000.

Esta Ley de Arrendamientos Inmobiliarios lo que hace es unificar toda la especial legislación inquilinaria, ya que de acuerdo a las disposiciones finales de la misma ley, quedaron derogadas la Ley de Regulación de Alquileres, el Decreto Legislativo sobre Desalojo de Viviendas, y demás Reglamentos, Resoluciones y Decretos; de allí que, se considera que una de las principales características que identifica a la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios es precisamente la concentración y unificación, es decir, trata de recopilar en un solo texto legal todas las disposiciones que existían al respecto.

Pese a lo novedosa e innovadora que se considera dicha ley, no escapan los problemas o conflictos arrendaticios que se presentan entre las partes (arrendador-arrendatario), y que por motivos mayoritariamente económicos y de tiempo, los interesados se ven urgidos de obviar los procesos judiciales previstos en dicho instrumento legal, y acuden al respectivo órgano administrativo conocedor de la materia inquilinaria, a los fines de que éste actúe como mediador con el objeto de solventar sus respectivos conflictos.

Actualmente, la necesidad de vivienda que existe en Venezuela constituye una situación grave y compleja que afecta y preocupa a la mayoría de los ciudadanos, lo cual ha obligado a gran parte de la población del país, a vivir en inmuebles bajo regímenes de alquileres; y, debido a las circunstancias económicas imperantes en el país, el alquiler de vivienda fue declarado como servicio de primera necesidad, según Decreto Presidencial de fecha cinco (05) de febrero de 2003, y publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.626 de fecha seis (06) de febrero de 2003.

Todo esto sin dejar de hacer mención a las Resoluciones del Ministerio de la Producción y el Comercio y el Ministerio de Infraestructura, signadas con los Nos. DM/N° 058 y N° 036, respectivamente, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.667, en fecha ocho (08) de abril de 2003, a través de las cuales el Ejecutivo Nacional a los fines de evitar alzas indebidas y arbitrarias de los cánones de arrendamiento, en evidente perjuicio de los arrendatarios, habida cuenta de la declaratoria del alquiler de vivienda como servicio de primera necesidad, resolvió mantener, en todo el Territorio Nacional, los montos de los cánones

de arrendamiento de inmuebles destinados a vivienda establecidos para el treinta (30) de noviembre de 2002, por un (1) año.

Posteriormente, el Gobierno Nacional (Ministerio de la Producción y el Comercio, y el Ministerio de Infraestructura) considerando que al implementar medidas temporales relativas al régimen cambiario, lo cual ocasionaría alzas indebidas y arbitrarias de los cánones de arrendamiento de inmuebles destinados a vivienda, en evidente perjuicio de los usuarios inquilinos, y por cuanto es fin y deber del Estado garantizar el bienestar de la población en general y salvaguardar los derechos e intereses de los usuarios, habida cuenta de la declaratoria del alquiler de vivienda como servicio de primera necesidad, a cuyo efecto es requerido realizar modificaciones a la normativa inquilinaria, decidió mantener congelados los alquileres hasta la presente fecha.

Con prórrogas de seis (6) meses, se ha mantenido congelados los alquileres, según las siguientes Resoluciones Ministeriales:

* Resoluciones conjuntas del Ministerio de la Producción y el Comercio (Nº DM/152) y del Ministerio de Infraestructura (Nº DM/046), ambas de fecha dieciocho (18) de mayo de 2004, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 37.941 en fecha diecinueve (19) de mayo de 2004.

* Resoluciones conjuntas del Ministerio de la Producción y el Comercio (Nº 356) y del Ministerio de Infraestructura (Nº 006-E), ambas de fecha nueve (09) de noviembre de 2004, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.069 en fecha diecinueve (19) de noviembre de 2004.

* Resoluciones conjuntas del Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (Nº DM/0047) y del Ministerio de Infraestructura (Nº 028-E), ambas de fecha dieciocho (18) de mayo de 2005, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.189 en esa misma fecha.

* Resoluciones conjuntas del Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (Nº 0106) y del Ministerio de Infraestructura (Nº 088), ambas de fecha diecisiete (17) de noviembre de 2005, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 38.316 en esa misma fecha. Siendo esta última la que se encuentra vigente, hasta el día diecisiete (17) de mayo de 2006.

La situación antes mencionada, no ha dejado de inquietar a los propietarios e inquilinos de inmuebles, como partes intervinientes en la relación arrendaticia, lo que puede degenerar en conflictos en materia inquilinaria, siendo innumerables las quejas de las personas que en muchos casos se sienten defraudadas en sus derechos, tanto propietarios como arrendatarios.

Estas acentuadas controversias habitacionales que en la actualidad enfrenta el país, ha traído como consecuencia que el arrendamiento de inmuebles se haya convertido, judicial y administrativamente, en una especie de guerra de guerrillas donde se libran los más intrincados debates entre propietarios, administradores, abogados e inquilinos, sin que se produzcan soluciones adecuadas con la debida celeridad, lo cual ha traído como consecuencia que los interesados acudan al órgano administrativo en busca de solución a sus conflictos, por cuanto el sistema judicial no es la única forma de dirimir controversias arrendaticias surgidas en la sociedad.

Por otra parte, en lo que respecta a los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, sus antecedentes se remontan al Siglo XVIII y se generalizó con la Revolución Francesa; la Revolución, en efecto, dispuso por medio de Ley del veinticuatro (24) de agosto de 1790, que no se admitiría demanda civil alguna sin previo intento de conciliación. Fue considerada la conciliación como obligatoria.

En España, la Ley del tres (03) de junio de 1821, prevenía a los Alcaldes que debían presidir los juicios de conciliación, como trámite obligatorio e indispensable para poder iniciar un juicio. En la Ley de Enjuiciamiento Civil del año 1855, fue regulada esta medida como obligatoria a las partes antes del comienzo de un pleito. Agregó, además, que el Juez Municipal y los hombres buenos que pueden intervenir en la conciliación tiene como deber aproximar a las partes contendientes.

En América, según lo expresa Hoet (2001, p. 212), la mediación tiene antecedentes históricos muy respetables; ya entre las realizaciones del Congreso de Panamá, Bolívar fundamentó como un fin esencial que perseguía la Dicta o Asamblea de Plenipotenciarios, el de mediar en todos los conflictos que se suscitasen entre los Estados Americanos. Y en lo que a este país se refiere, ya existían precedentes de esta figura, pues el Código de Procedimiento Civil del año 1916, otorgaba la posibilidad de resolver conflictos a través de la conciliación, pero, es a partir del año 1999, con la aprobación de la Constitución, cuando se incluye de manera expresa a los Medios Alternos de Solución de Conflictos, y dentro de ellos a la Mediación como mecanismo de autocomposición procesal.

En Venezuela, la figura de la conciliación ha estado presente en el procedimiento de divorcio por años, y con carácter obligatorio. La conciliación

informal ha existido desde siempre en la historia de la humanidad, pues desde tiempos inmemoriales las personas han buscado a terceros que las ayuden a encontrar soluciones a sus disputas, con arreglo sobre todo a las costumbres y usos de cada comunidad.

Por otra parte, aunque la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos no estaba prevista en el proceso laboral cuando imperaba la escritura, no es menos cierto que existían algunos jueces del trabajo que tenían el criterio o poder discrecional de llamar a las partes procesales para que voluntariamente comparecieran un día y una hora determinada por el Juez para instarlos a que llegaran a un acuerdo patrimonial, por remisión del Código de Procedimiento Civil.

Sin embargo, como quiera que dicha figura no estaba estatuida en el proceso laboral escrito derogado, una de las partes (generalmente la demandada) hacía caso omiso al llamamiento del Tribunal, ya que la incomparecencia no acarreaba sanción alguna, por cuanto no tenía carácter obligante.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.504 de fecha 13 de agosto de 2002), se instituyó la figura de la mediación, la conciliación y el arbitraje como medios de resolución de conflictos, siendo que la mediación y la conciliación tienen carácter obligatorio por cuanto con el nuevo proceso laboral dicha figura interviene en la primera fase del proceso con miras a que las partes resuelvan las controversias a través de un acuerdo patrimonial, y de esa forma evitar la fase de juzgamiento que estaría constituido por el debate procesal y la sentencia judicial.

Es de destacar, que la primera fase, antes mencionada, la constituye la Audiencia Preliminar, la cual es presidida por el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución del Trabajo, y en la misma el Juez procura por todos los medios posibles a su alcance que las partes utilicen cualquiera de los medios de solución de conflictos, lo cual procurará lograr en un lapso de cuatro (4) meses; de lo contrario, el Juez habrá fracasado en su misión de advenir a las partes, y necesariamente tendrá que enviar la controversia a la fase de juzgamiento, es decir, a la Audiencia de Juicio, la cual goza -entre una de sus características- de la oralidad.

DEFINICIÓN

Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos son aquellos procedimientos previstos para la solución de controversias, más satisfactorios que los que brinda la justicia pública formal del Estado; dentro de estos medios se pueden mencionar: el arbitraje, la conciliación, la negociación, y la mediación, medios estos que favorecen el diálogo y la búsqueda de fórmulas de acuerdo entre las partes, y eliminan la incertidumbre y los elevados costos de los procesos judiciales.

La mediación como alternativa a la solución de conflictos, también conocida como conciliación en muchas partes del mundo, no es considerado un concepto novedoso; por el contrario, según lo manifiesta Carulla (2001, p. Web), la intervención de una tercera persona que ayuda a los contendientes a resolver sus conflictos y a adoptar sus propias decisiones se ha venido produciendo en diversas culturas desde tiempo lejanos en la historia.

Haynes, citado por Carulla (2001, p. Web), ofrece la siguiente definición de Mediación: “es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas”.

Existen dos grandes ámbitos en los que se encuentra a la mediación como método alternativo de solución de conflictos: El Público y el Privado. En el ámbito Público, se emplea el proceso de mediación como medio alternativo de justicia, ofrecido en forma gratuita por el Estado, para descongestionar el aparato de administración de justicia e impedir los riesgos que obstruyen el flujo eficiente en la impartición de la misma, ya que una justicia retardada y no expedita, es una forma de injusticia.

En el contexto Privado, la mediación se usa como método alterno para solucionar conflictos, no como alternativa de impartición de justicia, los servicios no son gratuitos pero sí más accesibles y se encaminan a alternativas concretas y productivas para tratar de resolver la controversia, sin importar el origen y naturaleza de la misma.

En la actualidad, pocos conflictos son tan conocidos por la población como los referidos a los contratos de arrendamiento, es decir, aquellos conflictos derivados de las relaciones arrendaticias (arrendador y arrendatario), más que ser considerado un problema jurídico, debe ser planteado como un problema social, tal como lo ha señalado Fernández (1998):

“Es un hecho notorio el déficit de vivienda asequible en nuestros días por la mayoría de la población, de suerte que la materia inquilinaria, más que como problema jurídico, está planteado como un problema social. Hay

quien cree que fue provocado por la forma en que han surgido a retazos las disposiciones legales en materia inquilinaria para atender situaciones de emergencia. Con el pretexto de proteger al inquilino, a quien no corresponde necesariamente el concepto de “débil jurídico”, el enfoque de la normativa arrendaticia desestimuló la construcción de viviendas, entabando el mercado inmobiliario. El resultado lo estamos padeciendo: muy poca oferta, mucha demanda, encarecimiento de la vivienda, formas simuladas de contratación que hacen nugatorias las normas reguladoras del arrendamiento, etc” (p. 37).

El problema inquilinario está en el centro de la gran crisis económica y social por la cual atraviesa actualmente el país. En Venezuela, por razones de todos conocidas, ya no se construyen viviendas destinadas para el alquiler. La excesiva demanda de viviendas en arrendamiento frente a una oferta muy restringida sobre todo en los centros urbanos, la erosión del salario y la creciente y acelerada devaluación de nuestro signo monetario, son los ingredientes más significativos que han producido un desequilibrio absoluto en las relaciones arrendador-arrendatario.

Desde un principio la situación económica ha contribuido con el auge del problema habitacional, tal como lo hemos señalado anteriormente; al respecto Mogollón (2001), se ha expresado de la siguiente manera:

“En Venezuela el problema habitacional comenzó a sentirse a partir de la segunda guerra mundial, debido al encarecimiento de los materiales de construcción y la consiguiente subida de los alquileres de viviendas, así como el crecimiento explosivo de la población al finalizar la década de los años 1930 ...” (p. 3).

Aparte de todo lo anteriormente expuesto, también la falta de intervención efectiva del Estado en la problemática arrendaticia, ha ocasionado que la crisis habitacional del país llegue actualmente a un índice

tan elevado, que los particulares se han visto en la necesidad de arrendar inmuebles de todo tipo (habitaciones, pensiones, vecindades, anexos, ranchos, entre otros), tal como lo dice Hung (2001) cuando expresa: “Es frecuente observar y aún más en momentos de recesión económica, situaciones de personas que destinan en sus propias casas, arrendar habitaciones u otras dependencias o las denominadas pensiones o casas de vecindad ...” (p. 64).

Siendo la vivienda una necesidad primaria, su adquisición y uso un derecho consagrado por nuestra Constitución, es necesario que la normativa inquilinaria sea garantía de la satisfacción de esta necesidad, en función del interés social destinado a proteger, y permitir así armonizar y lograr el justo equilibrio de la contratación arrendaticia inmobiliaria.

Todos estos conflictos que se presentan con respecto a las relaciones arrendaticias, han de ser resueltos por el órgano administrativo a través de los medios alternativos para la solución de controversias, específicamente a través del procedimiento de mediación, y así acercar el poder al ciudadano, tal como lo señala Fraga (2000): “Surge con meridiana claridad la urgente necesidad de acercar la actividad administrativa al ciudadano, siendo los medios alternativos de resolución de conflictos una herramienta de incalculable valor en la consecución de este propósito” (p. 24).

En este orden de ideas, debe ser considerada la mediación como el medio alternativo más adecuado para la solución de conflictos en materia arrendaticia, porque tal como lo señala el mismo autor, la mediación es una figura despojada de formalismos:

“La mediación es, entonces, una figura despojada de formalismos en la cual las partes ponen de relieve sus

posiciones encontradas, correspondiéndole al mediador llevarlos a la solución del caso, sin tener que recurrir a determinado procedimiento para demostrar quién tiene la razón” (p. 42).

El órgano administrativo debe dar a conocer a los interesados la existencia de los medios alternativos de solución de conflictos; es decir, en el caso específico de la materia inquilinaria, los órganos a quienes se les ha encomendado las funciones administrativas inquilinarias, al actuar como mediador tiene que hacerle ver a las partes, que la mediación es el medio alternativo más atractivo para solucionar sus conflictos, y al respecto Josko (1995) se expresa:

“Para que se pueda producir un acuerdo negociado es preciso reunir las partes que posiblemente ni se tratan ni se quieren ver, especialmente si existen rencores y si tomar la iniciativa pudiera interpretarse como un signo de debilidad. El mediador puede convocarlas sin tales costos y proporcionar un ámbito neutral para las reuniones, un ámbito, además, cuya informalidad y flexibilidad de horarios y procedimientos contrasta con los formalismos y rigideces de la vía jurisdiccional” (p. 330).

Es quizás la mediación el medio alternativo eficaz para lograr un consenso de voluntades entre las partes de la relación arrendaticia (arrendador y arrendatario), quienes al verse atrapados dentro de sus propios problemas, no tienen medios económicos suficientes para buscar la solución de sus controversias por la vía jurisdiccional, o que quizás por razones de tiempo no quieren intentar una demanda que a la final, como toda demanda, será una expectativa de derecho.

En ese sentido el órgano administrativo debe tratar de buscar la manera de despertar el interés del colectivo, a los fines de dar a conocer la mediación como un procedimiento accesible a los particulares, y así

garantizar la tutela judicial efectiva y una verdadera administración de justicia, actuando con un poco de informalidad y flexibilidad en el procedimiento, a diferencia de la formalidad y rigidez con la que actúan los órganos jurisdiccionales en los procesos judiciales.

De igual manera, debo definir algunos otros términos jurídicos ya conocidos, pero que considero importantes, a saber:

Conciliación: jurídicamente es un procedimiento por el que se intenta que las partes entre las que existe discrepancia o conflicto lleguen a un convenio, evitando así un proceso judicial (Autora).

Conflicto: implica un desacuerdo o desavenencia entre dos o más personas, que varía según el escenario donde ocurre y los actores que participan (Autora).

Conflicto Arrendaticio: es un perjuicio percibido por una de las partes de la relación arrendaticia, la cual hace el reclamo a la otra parte, sin que ésta acepte dicho reclamo (Autora).

Mediación: consiste en un procedimiento generalmente no formalizado según el cual un tercero neutral (llamado mediador) contribuye a la resolución de un conflicto entre partes, organizando el intercambio de sus puntos de vista, intentando aproximarlos y propiciando, en definitiva, una composición de sus intereses (Fraga, L., 2000).

Mediador: es un tercero que es llamado por las partes o como consecuencia de un procedimiento, que interviene en un proceso de mediación, sin tomar

decisiones, pero facilitando o promoviendo fórmulas específicas de arreglo entre las partes (Autora).

Medios Alternativos de Solución de Conflictos: son aquellos mecanismos o procedimientos que contribuyen a la solución de controversias, sin necesidad de acudir a la vía jurisdiccional (Autora).

Procedimiento: modo de proceder en justicia, actuación de trámites judiciales o administrativos; es decir, el conjunto de actos, diligencias y resoluciones que comprenden la iniciación, instrucción, desenvolvimiento, fallo y ejecución en una causa (Cabanellas, G. 2001).

Proceso: las diferentes fases o etapas de un acontecimiento // Litigio sometido a conocimiento y resolución de un tribunal (Cabanellas, G. 2001).

Relación Arrendaticia: es el vínculo que se establece entre arrendador y arrendatario, donde el objeto de la relación es un determinado inmueble (Guerrero, G., 2000).

OBJETIVOS

Dentro de los objetivos de la Mediación como medio alternativo de solución de conflictos, es importante mencionar: facilitar el acceso a la justicia; descongestionar de trabajo a los Tribunales y así reducir el costo y la demora en la solución del conflicto; incrementar la participación de la comunidad en la solución de controversias; suministrar a la sociedad una forma alternativa y más efectiva de solución de conflictos; por consiguiente,

el objetivo primordial y fundamental de la mediación es facilitar que las partes lleguen a un acuerdo.

FUNDAMENTO

Con la denominación resolución de conflictos se conoce internacionalmente a la ciencia del conflicto, una disciplina innovadora que recoge los conocimientos con que cuenta la humanidad para intentar hallar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad. Junto con los problemas medioambientales, los conflictos forman parte de los retos con que nace este nuevo siglo; conflictos que llegan no sólo al campo de las relaciones internacionales, sino también al ámbito diverso del conocimiento y de las relaciones sociales y personales en su sentido más amplio.

Hace pocas décadas, los planteamientos científicos, de la mano de matemáticos, biólogos y físicos, enunciaban la Teoría del Caos, una forma distinta de entender un universo, definido por el espíritu científico moderno, que se resistía a admitir las explicaciones de una ciencia omnipotente. Estas ideas enlazan con las de algunos filósofos y humanistas y, más concretamente, con los que, por aquellos años, se dedicaban a intentar comprender las causas y orígenes de los conflictos.

En aquellos años nacía también con fuerza, el interés por la ecología y por el sentido otorgado al progreso y sus consecuencias ambientales, eran años de estupor ante la magnitud adquirida por las guerras y, en concreto, por el peligro atómico y la división política en dos grandes bloques enfrentados; también eran años de acercamiento entre las formas de entender el mundo de Oriente y de Occidente, de la creación de Internet y el

inicio de lo que, años más tarde, recibiría el nombre de globalización. Esta podría ser la partida de nacimiento de lo que hoy entendemos por resolución de conflictos o conflictología, la ciencia del conflicto, del cambio, de la crisis.

De entrada, la noción de disciplina indica el esfuerzo por superar unas divisiones del conocimiento que, si por una parte han resultado útiles, por otra han contribuido a desarrollar intereses gremialistas sobre los que se ha fundamentado, a menudo, la razón de ser de muchos debates aparentemente intelectuales y científicos, y ha llevado al conocimiento a ignorar las consecuencias de su propia formulación fragmentada. Con el desarrollo de la sociedad de la información, el conocimiento muestra una realidad presuntamente caótica, pero que posee un orden que no es exactamente lo que se ha querido imaginar y establecer. La necesidad de conciliar los conocimientos, de unificar sin destruir la diversidad, se impone como una prioridad que no se puede menospreciar.

La humanidad ha dedicado buena parte de sus esfuerzos a encontrar solución a sus conflictos, unos conflictos que han llegado a ser aceptados como una desgracia, un problema irresoluble propio de la condición humana, que, como máximo, podía aspirar a intentar regular, gestionar o reprimir. La importancia de esto ha llevado a todas las sociedades a dotarse de instituciones que procuren conducir los conflictos hacia soluciones razonables de convivencia, con menor o mayor éxito, éste es el sentido de la Política, de la Justicia, de la Religión, del Ejército y de la Policía; también lo es de buena parte de los esfuerzos de psicólogos, muchos médicos, pedagogos y de muchos otros que procuran preservar el fruto del trabajo productivo, por la seguridad de que permita disfrutarlo, de que busque formas de convivencia que alejen la guerra o que la detengan.

Ya no se trata únicamente de las guerras tradicionales en las que el armamento destruye vidas y patrimonio de países enteros, sino de aquellas que no emplean tanques ni cañones pero que consiguen resultados similares. Las guerras económicas, judiciales, las que se sirven de los medios de comunicación para modificar la percepción del adversario, para destruirlo, si es necesario; las pequeñas pero crueles guerras entre compañeros de trabajo, entre familiares o entre grupos de ciudadanos; se trata también de las guerras que, en las últimas décadas, contabilizan la mayor parte de sus muertos entre la población civil y, en especial, entre niños y mujeres.

Los campos de aplicación de la resolución de conflictos abarcan todas las manifestaciones humanas y sociales, desde los conflictos con uno mismo hasta conflictos internacionales, pasando por los conflictos familiares, comunitarios, laborales y sociales; conflictos presididos siempre por alguna de las innumerables expresiones de la violencia, conflictos que siempre tienen un mismo origen, un similar comportamiento, que pueden ser entendidos, que pueden ser, por tanto, susceptibles de encontrar solución, soluciones sin violencia, incluso sin imponer nada, interviniendo más en el entorno que sobre los autores mismos de los conflictos.

Ahora ya no se puede invocar la fatalidad de la condición humana entregada a la guerra y a los conflictos. Los conocimientos de que se disponen indican la conveniencia urgente de contribuir a implementar y desarrollar una forma distinta de solucionar los problemas, que ya no pasa por su inútil represión, por la amputación violenta de éstos; se sabe que los conflictos pueden ser transformados en algo positivo y que el bien común no es ninguna desgracia.

Aportaciones desde el campo de la biología, de la psicología, de la historia o de la sociología, por citar algunos orígenes, han contribuido a configurar un cuerpo teórico sobre el conflicto, fundamentado en la observación clínica, la reflexión y comprobación histórica, el uso de modelos matemáticos y la constatación sociológica o económica sobre los costos de los conflictos, sus causas y la forma en que se desarrollan y crecen.

Decía Einstein que un problema irresoluble es un problema mal planteado; seguramente, también se podría aplicar esta idea a los conflictos. ¡No es fácil, pero vale la pena intentarlo!

TRATAMIENTO LEGAL DE LA MEDIACIÓN EN VENEZUELA

La mediación es un procedimiento poco conocido en Venezuela, no obstante, en los últimos años se ha despertado gran interés por conocer más acerca del tema por ser más flexible, informal, breve y económico que otros medios y procesos.

Este medio adquiere mayor notoriedad en el país, luego de su consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999, específicamente en el artículo 258 al establecer que la ley promoverá la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos. Se enmarca entonces la misión para el órgano legislativo en cuanto a la promoción de los procedimientos alternativos de resolución de conflictos, y entre ellos la mediación, institución en estudio.

Ha de plantearse una referencia constitucional y legal de la institución de la mediación, como medio alternativo de solución de conflictos, dirigida a determinar cómo ha sido plasmada dicha institución en nuestro ordenamiento jurídico vigente.

Sin embargo, antes de llegar al fondo de lo anteriormente expuesto, se ha considerado relevante e importante en el desarrollo de esta investigación hacer mención al alcance y contenido del Estado de Justicia a que hace referencia el Tribunal Supremo de Justicia, en su Sala Político Administrativa, cuando de manera reiterada convoca a las partes a fin de que éstas expresen su disposición para buscar fórmulas alternativas de solución de los conflictos e intereses, en Sentencia distinguida con el número 02142 (Expediente 0827, caso Inversiones Salmerón S.R.L.) de fecha primero (1º) de noviembre de 2000, y Sentencia número 2143 (Expediente 16135, caso Municipio Aguasay) de fecha siete (07) de noviembre de 2000; las cuales al respecto disponen:

“La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela define el Estado como un modelo *Democrático y Social*, de *Derecho* y de **Justicia**, sustentándolo en una serie de principios y de valores superiores que se insertan en el ordenamiento jurídico. Este Estado de justicia mantiene abierto el Derecho a la sociedad de donde surge para regularla y al mismo tiempo para dejarse superar por esta.

Para hacer posible y realizable esa justicia que nos define el Texto Fundamental se requiere de la conjunción de valores, principios y mecanismos de naturaleza fundamental, cuestión que obliga a las instituciones democráticas y a sus funcionarios no solo a respetar efectivamente los derechos de la persona humana como valor supremo del ordenamiento jurídico, sino a procurar y concretar, en términos materiales, la referida justicia.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, nos impone una interpretación del concepto

de justicia donde la noción de **Justicia material** adquiere especial significación en el fértil campo de los procesos judiciales en los que el derecho a la defensa y debido proceso (artículo 49 del texto fundamental), la búsqueda de la verdad como elemento consustancial a la Justicia, en los que no se sacrificará ésta por la omisión de formalidades no esenciales (artículo 257), y el entendimiento de que el acceso a la Justicia es para que el ciudadano haga valer sus derechos y pueda obtener una tutela efectiva de ellos de manera expedita, sin dilaciones indebidas y sin formalismos o reposiciones inútiles (artículo 26), conforman una cosmovisión de Estado justo, del justiciable como elemento protagónico de la democracia, y del deber ineludible que tienen los operadores u operarios del Poder Judicial de mantener el proceso y las decisiones dentro del marco de los valores y principios constitucionales...

En efecto, frente a las peticiones o solicitudes formuladas por los particulares, mediante las cuales se pretende la aplicación o cumplimiento de determinadas normas del ordenamiento jurídico vigente, la Administración está en la obligación atender oportunamente dichos pedimentos para que pueda hacerse efectiva la tutela a que se refiere el artículo 26 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela...”.

Constitucionalmente se ha establecido que la justicia es un hecho democrático, social y político, y que el Poder Judicial como “sistema de justicia”, es un elemento de equilibrio entre los Poderes del Estado, y un factor para la convivencia y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, tal como lo establecen los artículos 2 y 3 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La mediación como medio alternativo de justicia forma parte del llamado “sistema de justicia”, tal como lo dispone el artículo 253 de nuestra

carta magna; es un procedimiento poco conocido en Venezuela, no obstante, en los últimos días ésta ha despertado gran interés colectivo por ser más flexible, informal, breve y económico que otros medios y procesos, sin que ello implique que sea menos efectiva.

Este medio adquiere mayor notoriedad en el país, luego de su consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 (Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999), ya que dicho texto establece un sistema de justicia que no se limita a la actividad jurisdiccional, sino que incluye como fundamento la participación ciudadana y la utilización de mecanismos de solución alternativa de conflictos, ampliando los canales de acceso a la justicia.

Específicamente, el único aparte del artículo 258 de nuestro texto constitucional establece que la ley promoverá la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos, a saber:

“La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley. **La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos**”.

Del análisis del artículo antes descrito es conveniente destacar, que la concepción de justicia material significa la búsqueda por parte del Estado, de reglas de armonía entre los distintos componentes que conforman la sociedad, pudiendo a tal efecto utilizar la conciliación, la mediación y cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, que permita un justo equilibrio entre los intereses que se debaten en un caso, siempre que no se afecte el orden público.

Aún cuando la mediación proporciona ventajas y posee características que permiten resolver el conflicto de manera más beneficiosa para las partes, puesto que se fundamenta en un sistema ganar-ganar, éste ha tenido poca recepción en el país, debido a su falta de promoción, y por tanto, se ha dificultado su conocimiento.

El carácter programático de la norma constitucional que lo consagra, requiere ser desarrollada mediante instrumentos jurídicos, tales como leyes o reglamentos que garanticen su aplicación y eficacia. En el año 2000, la Cámara de Comercio de Caracas redactó un Anteproyecto de Ley de Mediación, y lo presentó ante la Comisión de Política Interior, a los fines de ser adoptado por el mismo, y posteriormente presentarlo ante la Asamblea Nacional, pero esto no llegó a suceder.

El artículo 253 constitucional, expresa en su segundo aparte que los medios alternativos de justicia forman parte del sistema de justicia, al establecer:

“... El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos y ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados y abogadas autorizados y autorizadas para el ejercicio”.

Con respecto a la importancia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, e igualmente como mecanismo para acercar la justicia al ciudadano y garantizar así la efectiva materialización del principio de la tutela judicial efectiva, es conveniente destacar que está reconocido

constitucionalmente el derecho de acceso a la justicia y a la tutela judicial efectiva, con base a las reglas de imparcialidad, idoneidad, transparencia, equidad, sin dilaciones indebidas ni formalismos, tal como se evidencia de la redacción del artículo 26 de nuestra carta magna, que a tal efecto dispone:

“Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos; a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente.

El Estado garantizará una **justicia gratuita, accesible, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles.**”

Por otra parte, el artículo 178 constitucional prevé dentro de las competencias que se le atribuyen a los Municipios: “...**la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social**, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia...”.

Concatenada la antes mencionada disposición con lo establecido en el artículo 56, ordinal 2, de la novísima Ley Orgánica del Poder Público Municipal (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.204 de fecha 08 de junio de 2006), dentro de las competencias propias del Municipio está la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria.

En lo que respecta a la ley que rige la materia inquilinaria, es decir, la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios publicada en la Gaceta Oficial N° 36.845 de fecha siete (07) de Diciembre de 1999, la cual entró en vigencia el primero (1°) de Enero de 2000, expresamente le atribuye las funciones administrativas inquilinarias al Poder Ejecutivo Nacional (Ministerio de

Infraestructura), según lo dispone el artículo 9 transcrito infra, esto para el área Metropolitana conformada por la ciudad de Caracas y por los Municipios Sucre, Hatillo, Baruta y Chacao del Estado Miranda; y con respecto al interior del país, esa función es delegable a las Alcaldías de los Municipios. En tal sentido, se transcribe el artículo 9 de la ley:

“Las funciones administrativas inquilinarias son de la competencia exclusiva del Poder Ejecutivo Nacional, y el ejercicio de sus funciones podrá ser delegado por este Poder Nacional a las Alcaldías, en cuyo caso las multas que aquellas impongan como sanciones a los contraventores de esta ley, ingresarán al respectivo Tesoro Municipal. En el Area Metropolitana de Caracas estas funciones no podrán ser delegadas, y las ejercerá el Ejecutivo Nacional por órgano de la Dirección General de Inquilinato del Ministerio de Infraestructura.”

Del análisis de la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios, específicamente del artículo antes transcrito, se evidencia quiénes son las autoridades competentes para el ejercicio de las funciones administrativas en materia inquilinaria, por delegación del Ejecutivo Nacional; y si concatenamos dicho artículo con lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 178, referente a la competencia en materia inquilinaria, hay que dejar constancia que se está en presencia de la figura jurídica de la “Descentralización”, porque básicamente la descentralización se identifica con la modificación o transferencia de las competencias; y transferencia es igual a cambio en la titularidad. Sólo los entes son titulares de la competencia.

Establece el artículo 59 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal la posibilidad que el Poder Nacional o los estados deleguen en los municipios, el ejercicio de ciertas actividades nacionales o estatales, con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión pública o de la prestación de un servicio público.

En materia inquilinaria, la delegación de las funciones administrativas inquilinarias las realiza el Ejecutivo Nacional, específicamente el Ministerio de Infraestructura (MINFRA), a las diversas Alcaldías del territorio nacional, a excepción del área metropolitana de Caracas, donde estas funciones no pueden ser delegadas, y las ejerce el Ejecutivo Nacional, a través de la Dirección General de Inquilinato del MINFRA.

En relación a los requisitos formales, el aparte primero del artículo 35 de la Ley Orgánica de Administración Pública (LOAP) establece que el acto delegatorio debe ser adoptado mediante una Resolución emanada del órgano delegante, la cual deberá ser publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, y la eficacia de la delegación de competencias está condicionada a la referida publicación. En caso de que la resolución no indique la fecha de su entrada en vigencia, entonces debe considerarse que el inicio de su eficacia comienza desde la publicación en la Gaceta Oficial, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 eiusdem.

A manera de ejemplo, cabe destacar las Resoluciones Nos. 007 y 008 emanadas del Ministerio de Infraestructura, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.387 en fecha martes diecinueve (19) de febrero de 2002, a través de las cuales el MINFRA formalmente, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto con Rango y Fuerza de Ley de Arrendamientos Inmobiliarios, delegó a los Alcaldes de los Municipios Iribarren (Estado Lara) y Valencia (Estado Carabobo), la firma de los actos y documentos que a continuación indico y, además, ejerciendo las siguientes funciones:

“1. Las funciones administrativas inquilinarias en jurisdicción del Municipio....

2. Velar por la aplicación y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia inquilinaria.
 3. Aplicar las políticas del Ejecutivo Nacional en materia inquilinaria.
 4. Dictar las Resoluciones correspondientes en los procedimientos administrativos inquilinarios, que tramiten por ante la Alcaldía del Municipio ...
 5. Fijar los cánones de arrendamiento de los inmuebles sujetos a regulación, de conformidad con lo establecido en el Decreto-Ley que regula la materia en jurisdicción del Municipio ...
 6. Prestar asistencia legal y jurídica gratuita a aquellas personas carentes de medios económicos suficientes que la requieran para la defensa de sus derechos en procedimientos establecidos en el Decreto-Ley que regula la materia inquilinaria.
 7. Imponer multas como sanciones a los contra-ventores del Decreto con Rango y Fuerza de Ley de Arrendamientos Inmobiliarios, y las cuales ingresarán al respectivo Tesoro Municipal.
- Esta delegación podrá ser revocada o modificada, total o parcialmente, en cualquier momento, por este Despacho Ministerial.”

Por otra parte, es importante destacar el principio de la eficacia administrativa, según Fraga (2000), en nuestro país dicho principio tiene ahora consagración constitucional convirtiéndose en uno de los postulados cardinales que orientan la actividad de los órganos de la Administración Pública. En este sentido el artículo 141 de la Constitución establece:

“La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, **celeridad, eficacia, eficiencia**, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

El antes mencionado principio de la eficacia administrativa tiene desarrollo legislativo en el artículo 30 de la Ley Orgánica de Procedimientos

Administrativos, que lo señala también como uno de los pilares fundamentales de la actividad de los entes que actúan en ejercicio de potestades administrativas; a tal efecto dispone:

“La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, **eficacia**, **celeridad** e imparcialidad.

Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento”.

Ahora bien, tal como lo ha expresado Araujo (1999), la Administración Pública como figura del Poder Ejecutivo tutora del interés público, está obligada a satisfacer por vía directa e indirecta necesidades colectivas a través de los servicios públicos; el servicio público local tiene como finalidad proporcionar calidad de vida a la comunidad, y precisamente es el Estado el que debe garantizar el bienestar de la población en general y salvaguardar los derechos e intereses tanto del propietario o arrendador, como del usuario o arrendatario.

De lo que ha quedado expuesto en los párrafos precedentes, se sigue según Fraga (2000), que el logro de una acción administrativa más eficaz es un propósito indeclinable para la modernización del Estado, y un punto prometedor en el Derecho Administrativo; y efectivamente, es el Ejecutivo (Nacional, Estatal o Municipal) el que debe lograr la eficacia de sus actos, a los fines de procurar el mejor desarrollo y la modernización del país.

REFERENCIAS AL DERECHO COMPARADO

Con respecto a la mediación legal, se hace referencia a la Ley Orgáni-

ca Procesal del Trabajo (2002), la cual en su artículo 133 establece la mediación en los procesos laborales, puesto que en una de sus etapas, específicamente en la Audiencia Preliminar, la mediación (conciliación) es tomada en cuenta y practicada por el Juez, a los fines de culminar la controversia a través de acuerdos patrimoniales con el objeto de dar por terminado el proceso.

El Reglamento de la Ley Orgánica del trabajo (1998), en su artículo 194, señala como modo de autocomposición procesal a la mediación, donde un tercero interviene en la negociación para coadyuvar a las partes a alcanzar un acuerdo.

El artículo 202 de la referida Ley, menciona la existencia de un Servicio Nacional de Arbitraje y Mediación (SENAMED), adscrito al Ministerio del Trabajo; y por otra parte, el artículo 216 del mencionado Reglamento establece la existencia de una Comisión Nacional de Mediación (CONAMED).

Queda entonces demostrado que en asuntos laborales, tanto a nivel administrativo como judicial, la mediación resulta ser un medio alternativo de solución de conflictos que está presente y forma parte de las leyes específicas en la materia, lo cual ha significado un gran avance, el cual debería servir de modelo para implementarlo en otras materias, y por qué no en materia inquilinaria.

En otras partes del mundo ya se trabaja con la conciliación entre arrendador y arrendatario, por ejemplo, en la unión europea, el arbitraje (de equidad o de derecho) es un instrumento jurídico alternativo a la justicia ordinaria, cohabitando con ella bajo los principios de igualdad, audiencia y

contradicción. Es un mecanismo legal y bilateral que pretende solventar los problemas cotidianos que puedan surgir entre las partes mediante un proceso rápido, económico y eficaz de solución de conflictos. Regulado por ley desde 1953, el arbitraje no tuvo eficacia hasta su modificación a través de la Ley 36/1988, pero es la nueva Ley de Arbitraje 60/2003 la que mejora y refuerza el arbitraje como mecanismo para resolver controversias, sobre todo en sectores tan sensibles como los arrendamientos urbanos, inmobiliario y prestación de servicios.

Efectivamente, la nueva Ley ha incluido algunas modificaciones que hacen que el arbitraje sea la herramienta idónea para que propietarios, inquilinos, compradores, vendedores, profesionales inmobiliarios, asesores fiscales, diriman sus diferencias. Cabe destacar que, por fin, la acción de anulación no suspenda la ejecución del laudo o que esté debidamente regulado el sistema de notificaciones y comunicaciones y que se puedan repercutir los honorarios del representante del vencedor sobre el condenado a pagar las costas arbitrales.

Las controversias o materias susceptibles de arbitraje son todas aquellas de libre disposición conforme a derecho. Con la Ley 60/2003, las ventajas del procedimiento arbitral respecto del procedimiento judicial son más evidentes, sobre todo aplicado a los conflictos derivados de los contratos de arrendamientos (desahucios por falta de pago, por expiración del término del contrato, determinación o reclamación de rentas, etc.), contratos de compra-venta y contratos entre el asesor y sus clientes, especialmente en lo que a rapidez, economía, eficacia y uniformidad se refiere.

Para conseguir que el arbitraje se convierta en una verdadera alterna-

tiva a la justicia ordinaria es imprescindible que la institución arbitral ponga a disposición de las partes un procedimiento especial (recogido en un Convenio Arbitral) que se salga de la lentitud y la carestía que aplican los Reglamentos de la mayoría de las instituciones que administran arbitraje.

A modo de ejemplo, los árbitros de la Asociación Europea de Arbitraje de Derecho y Equidad (AEADE) dictan un laudo resolviendo una demanda del propietario que solicita el lanzamiento y la reclamación de rentas en un plazo medio de treinta (30) días; si el laudo no se cumple voluntariamente, la ejecución judicial del mismo (fecha de lanzamiento) se demora de media dos (2) meses más; es decir, entre tres (3) y cuatro (4) meses se resuelve la controversia y el propietario recupera el inmueble. En cambio, en los procedimientos judiciales de desahucio por impago de rentas, el plazo medio en dictarse una sentencia de más de un año.

La institución australiana dedicada a la investigación y divulgación de técnicas de resolución de conflictos, *The Conflict Resolution Network (CRN)*, considera que poseer conocimientos para la prevención de conflictos produce cambios en las personas y en la forma que éstas tienen de actuar en su entorno. Las técnicas de resolución de conflictos permiten a las personas hacer frente a las situaciones de un modo racional, en lugar de recurrir a la agresión o a la rendición; por este motivo, la CRN intenta difundir sus enseñanzas en la mayor medida posible, con este objetivo, se forma a gente de todas las edades, desde grupos preescolares hasta grupos de la tercera edad, también se dirige a las comunidades étnicas, teniendo en cuenta las diferencias culturales; y se esfuerzan por ser invasores cordiales en el sistema educativo, en el sistema sanitario, en los grupos religiosos y espirituales, en el sector empresarial, en los servicios públicos y en las organizaciones de la comunidad.

La CRN ha establecido doce (12) áreas en sus enseñanzas, cada una de las cuales se corresponde con un tipo de técnicas de actuación, ya que este sistema de organización facilita reconocerlas y hacer referencia a las mismas. Cada una de estas áreas se presentan a continuación, según una estructura que, en primer lugar, establece un título que representa el objetivo de aprendizaje y que continúa con una serie de preguntas que pretenden despertar la conciencia sobre cada tema:

Todos ganan: transforme a sus adversarios potenciales en asociados que cooperen en la solución de los problemas. ¿Cuáles son mis necesidades reales? ¿Cuáles son las de la otra parte? ¿Deseo trabajar en favor de ambas partes?

Respuesta creativa: utilice actitudes positivas al abordar los conflictos. ¿Qué posibilidades puede abrir esta situación? En lugar de centrarme en «lo que debería ser», ¿soy capaz de ver posibilidades en «lo que es» en realidad?

Empatía: identifique los puntos de vista ajenos e intente desarrollarlos valorándolos. ¿Cómo me sentiría en el lugar de los otros? ¿Qué están intentando decir? ¿Les he escuchado realmente? ¿Saben que les estoy escuchando?

Firmeza, sólo la justa: exponga sus necesidades sin culpar o atacar. Intente ser tolerante con las personas y severo con el problema. ¿Qué es lo que deseo cambiar? ¿De qué modo puedo exponerles mi deseo sin atacarles ni culparles? ¿Consigo con mi exposición explicar cuáles son mis sentimientos o, por el contrario, me limito a exponer lo que considero que está bien o mal?.

Poder de cooperación: defina las desigualdades de poder y analice sus efectos sobre el proceso de tomar decisiones de forma conjunta. ¿Estoy haciendo un uso inapropiado de mi poder? ¿Lo están haciendo ellos? En lugar de enfrentarnos mutuamente: ¿es posible que cooperemos?

Controlar las emociones: exprese sus emociones de forma apropiada y ayude a los otros a expresar las suyas. ¿Qué es lo que siento? ¿Les estoy culpando por mis sentimientos? ¿Mejorará la situación si les digo cómo me siento? ¿Qué deseo que cambie? ¿He conseguido eliminar de mi respuesta el deseo de castigar al otro? ¿Qué puedo hacer para tener mis sentimientos bajo control? (por ejemplo, exponerlos por escrito, hablar con un amigo, desahogarse con la almohada).

Voluntad de resolver: analice las ventajas de la resolución para todos los implicados. ¿Deseo realmente resolver el conflicto? ¿Está causado mi resentimiento por algo que ha ocurrido en el pasado que todavía no he logrado superar? ¿O por algo que no he reconocido como una necesidad? ¿O por algo que me desagrada en ellos porque no lo aceptaría en mí mismo?

Esquema del conflicto: identifique todas las partes implicadas en el conflicto y señale sus necesidades y preocupaciones. ¿En qué consiste el problema, el tema o el CONFLICTO?.

CAPÍTULO II

ASPECTOS CARACTERÍSTICOS DE LA MEDIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

Se consideró importante destacar las características de la Mediación como medio alternativo de solución de conflictos, y dentro de ellas el carácter consensual o voluntariedad, lo cual quiere decir, según Franco (2001, p. 246) que las partes deciden participar o no en el proceso de Mediación y ponerle fin en cualquier momento, sin estar obligadas a llegar a un acuerdo. Las partes involucradas dentro de un conflicto deciden por propia voluntad entrar a un proceso de Mediación, determinan qué información revelan u ocultan, deciden si llegan a un acuerdo o no, y pueden retirarse del proceso de mediación en cualquier momento, es decir, nadie tiene que aceptar una solución impuesta.

Otra característica es la informalidad y flexibilidad del procedimiento de Mediación; de allí que algunos autores, entre ellos el antes citado, consideran a la Mediación como una negociación asistida, donde las partes actúan por sí mismas, no están sujetos a reglas procesales, porque éste es precisamente un procedimiento absolutamente informal y flexible. En la mediación, las partes no necesariamente se sujetarán a un procedimiento estricto, ellas podrán obviar pasos, convenir la forma en que se desarrollará

el procedimiento, incluso podrán avanzar en él, y luego de ser necesario retroceder.

Así mismo, es significativo destacar que la Mediación es un proceso mucho más rápido que un litigio judicial, pues el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días y, en algunos casos, incluso de horas, eso por una parte; pero por la otra, a diferencia también de los procesos judiciales, lo importante no es quién gana o pierde, sino establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades de cada una de las partes intervinientes en el proceso.

Una de las características normalmente establecida como inherente a todo proceso de Mediación es la confidencialidad, y a tal efecto se expresa Carrillo (2001) de la siguiente manera:

“Como se ha reiterado, la esencia de la mediación radica en entenderla como un proceso de comunicación. Partiendo de ese principio, se debe desarrollar una estructura que permita crear las condiciones más adecuadas para producir confianza en las partes. Si bien es una actitud de esperar en una estrategia de negociación (en este caso asistida) que las partes editen o guarden alguna información relevante, de lo que se trata en un proceso de mediación es de restablecer y estimular el intercambio de información relevante para poder llegar a la solución de la controversia. Si las partes no revelan la información necesaria al mediador o no se sienten libres para expresarse de manera franca y abierta, el proceso de mediación podría culminar en un rotundo fracaso” (p. 192).

El carácter confidencial de la mediación, continúa diciendo el antes citado autor, puede ayudar, si es bien equilibrado, a que en la mayoría de los casos, los involucrados sientan más confianza a la hora de emitir

información, alimentando el proceso y potenciando su capacidad como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

La mediación es un proceso que debe ser cooperativo y creativo, en el sentido de que la búsqueda de soluciones se hace entre las partes, conjuntamente, y con la colaboración del mediador, de manera que la innovación y la creatividad prevalezca a la hora de llegar a solucionar las controversias planteadas.

Otro aspecto característico del proceso de Mediación lo constituye la intervención de un tercero llamado "mediador". Para Carrillo (2001, p. 196), la mediación se caracteriza por tener una estructura triádica; es decir, cuando se inicia un proceso de mediación se tiene como objetivo buscar la figura del mediador (tercero) como una ayuda para facilitar el proceso entre las partes.

En lo que respecta a los demás aspectos resaltantes del proceso de Mediación, se puede hacer mención a la brevedad (lapsos cortos), para así dar cumplimiento al principio de la celeridad procesal que caracteriza tanto al procedimiento administrativo como al proceso judicial; por otra parte, la gratuidad del mismo.

CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR

Es importante destacar el papel que cumple el mediador dentro del proceso de Mediación, y al respecto señala Franco (2001) siete características referidas al mediador, a saber:

- “1) Es totalmente neutral, por lo tanto,
- 2) Debe ser totalmente imparcial y
- 3) Debe saber escuchar, para poder,
- 4) Identificar los temas fundamentales del conflicto, lo cual le permitirá ser,
- 5) Objetivo, en su papel de,
- 6) Facilitador, en el proceso de,
- 7) Generar soluciones” (p. 246).

Por otra parte, la figura del mediador no necesariamente tiene que ser Abogado, no toma decisiones jamás; es un facilitador del proceso de comunicación-aprendizaje y debe comportarse de manera imparcial y ser percibido por las partes como tal, es decir, debe actuar como auxiliar a los participantes en la búsqueda de soluciones a la medida de sus necesidades desinteresadamente.

Con respecto a lo que se expresó con anterioridad, que la figura del mediador no necesariamente tiene que ser Abogado, es conveniente dejar claro que los abogados (jueces o litigantes), tal como lo dice Cuenca (2001, p. 314), en un Estado Social y de Justicia como lo establece el artículo 2 de nuestra Constitución, son “Hacedores de Justicia” y que por lo tanto deben hacer un esfuerzo por resolver los problemas que les presentan sus clientes, extrajudicialmente; y es allí precisamente cuando los Abogados pueden actuar verdaderamente como mediadores y así contribuir con el sistema de justicia de nuestro país.

El mediador es un negociador neutral o tercero que conduce al encuentro de las partes en conflicto; en el proceso de mediación su función es reunir a los participantes para orientarlos y asistirlos en la búsqueda de

alternativas para dirimir su conflicto, su responsabilidad es mantenerse imparcial, y sin favoritismo hacia alguno de los participantes en la búsqueda de soluciones a la medida de sus necesidades.

El mediador debe actuar con informalidad y flexibilidad; el principio general es que el mediador no habrá de sujetarse al cumplimiento de formas o solemnidades, como aquellas a las que se debe someter todo litigante durante la tramitación del juicio.

VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

Como se ha podido apreciar, la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos ofrece muchas ventajas, las cuales varían generalmente en función de las necesidades e intereses de las partes. Según Carulla (2001, p. Web), las ventajas más comunes se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- Las partes se comprometen a negociar y a alcanzar su propio acuerdo, evitando un juicio formal que requiere el cumplimiento de una serie de fases.
- El mediador observa la disputa de forma objetiva, y ayuda a crear y evaluar opciones distintas a las consideradas por las partes con anterioridad.
- Como la mediación puede programarse en la fase inicial del conflicto, el acuerdo puede alcanzarse mucho más rápido que en un litigio judicial. La mediación puede hacerse en un período muy corto.

- Las partes se ahorran dinero, al reducirse los costos legales y administrativos.
- La probabilidad de que las partes mantengan sus relaciones aumenta considerablemente.
- En el acuerdo final se incluyen las soluciones creativas y/o la satisfacción de determinadas necesidades y expectativas de las partes.

En líneas generales, sin perjuicio de sus particularidades propias, esta forma de resolución de disputas tiene ventaja de ser:

- Rápida: en vez de tardar años, puede terminarse con el problema en pocas semanas de iniciado el conflicto, a veces en una sola audiencia o en pocas horas.
- Confidencial: los procedimientos no son públicos, sino privados, con lo cual lo que ocurre en ellos es a puertas cerradas y de carácter confidencial.
- Informal: si bien existen procedimientos, debe insistirse en el escaso formalismo que los rige.
- Flexible: las soluciones a que se arribe no están predispuestas necesariamente en un precedente legal, ya que es posible que se haga justicia basada en hechos únicos de su caso.
- Económica: siempre son baratos, si se relaciona con el costo de litigar dentro del sistema de los tribunales formales.

- Justa: la solución a las controversias se adapta más a las necesidades de las partes. Se trata de evitar que haya ganadores y perdedores; la consigna es ganar-ganar.

CLAVES PARA LA MEDIACIÓN INTEGRAL

- Oriéntese sobre las formas en las que ambos grupos ganan; su actitud en la mediación juega un papel importante en los resultados que obtendrá.
- Planifique y tenga una estrategia concreta. Esté claro en lo que es importante para usted y por qué es importante.
- Conozca su mejor alternativa en la negociación.
- Separe la persona del problema.
- Enfoque en el interés, no en las posiciones y considere la situación de la otra parte.
- Entienda el sufrimiento, las luchas y las frustraciones de la gente en el problema.
- Cree diferentes opciones en las que haya ganancia mutua.
- Genere una variedad de posibilidades antes de decidir qué hacer.
- Busque la mejor salida basado en los objetivos comunes.

- Preste mucha atención al proceso y flujo de la mediación.
- Tome en consideración las cosas intangibles; comuníquese cuidadosamente.
- Use sus destrezas de escuchar, refrasee, haga preguntas y luego haga más preguntas.

Finalmente, han de ser consideradas ciertas condiciones antes de que las partes decidan someter su conflicto a un proceso de mediación como medio alternativo de solución de controversias, las cuales son denominadas “reglas” por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI), y al respecto Hoet (2001, p. 231) señala estas reglas como principales funciones:

- Aceptar la buena fe como elemento básico del proceso.
- Establecer la naturaleza no vinculante del proceso.
- Definir fórmula de designación del mediador.
- Definir fórmula de fijación de honorarios de los mediadores.
- Guiar a las partes sobre el inicio de la mediación y el procedimiento establecido.
- Asegurar a las partes confidencialidad en el proceso.
- Determinar fórmula de asunción, por las partes, de los costos del proceso.

Cuando un conflicto es sometido al proceso de mediación, éste es desarrollado a lo largo de varias etapas, las cuales serán concluidas una vez que las partes lleguen a un acuerdo, asistidas por el mediador, elaborándose un acta de mediación, en la que se plasmará el acuerdo, con lo que se le pone término al conflicto.

Sin embargo, el cumplimiento del acuerdo contenido en el acta de mediación queda al libre albedrío de las partes, es decir, que depende de ellas el ser o no ser cumplido; si se cumple, efectivamente se resolverá el problema, pero de no cumplirse éste seguirá latente sin resolverse.

CAPÍTULO III

FUNCIONES O FACULTADES DEL MEDIADOR

ROL DEL MEDIADOR

Aunque diversos textos legislativos venezolanos prevén la mediación, conciliación y el arbitraje, estas opciones habían tenido poca acogida en el país. Más recientemente, en el contexto de la difícil situación económica, agravada por una dudosa seguridad jurídica, hay una creciente conciencia de su importancia como parte indispensable de la reforma del sistema judicial en nuestro Estado.

De allí la importancia de determinar el rol significativo de la figura del mediador, quien no es un Juez, pero merece el respeto y reconocimiento por el papel que juega en nuestro sistema de administración de justicia; y cuando me refiero a la administración de justicia, no hago mención únicamente al Poder Judicial, sino también a los órganos administrativos, que de una u otra forma imparten la justicia en Venezuela.

Para que una persona tenga el perfil para ser considerado un mediador, se necesita que goce de capacidad para ser neutral, flexible, inteligente, paciente, empático, sensible, respetuoso, imaginativo, objetivo, honesto, digno de confianza para guardar confidencias, perseverante, escuchar atentamente, abstenerse de aconsejar y juzgar, entre otras; son estos los caracteres básicos que debe asumir el mediador si quiere que el proceso de mediación culmine con el éxito esperado por las partes.

En tal sentido, es conveniente expresar que la mediación es una instancia voluntaria, tal como lo expresa Franco (2001, p. 246), cuyo objetivo es procurar acercar a las partes envueltas en un conflicto, dentro de la cual el mediador les ayuda a clarificar e identificar los intereses y a llegar a un acuerdo. Así mismo, señala el antes mencionado autor, la mediación es un procedimiento pacífico y cooperativo de solución de controversias, su propósito es lograr un acuerdo rápido sin la pérdida en tiempo, dinero y esfuerzo que significa un proceso judicial, obteniéndose un acuerdo satisfactorio, sin necesidad de recurrir a los tribunales o aún en el caso que ya exista un litigio.

Contrariamente a un juez o a un árbitro, el mediador no es una persona que toma decisiones. La función del mediador consiste más bien en ayudar a que las partes lleguen a tomar una decisión propia sobre la solución de la controversia, es como el conductor del encuentro entre las partes involucradas en el conflicto.

De allí que la ética del mediador sea un factor muy importante a tomar en cuenta, porque el mediador debe actuar con neutralidad e imparcialidad, es decir, debe abstenerse de actuar a favor o en contra de alguna de las partes, puesto que su objetivo es ayudar a que ambas partes encuentren la solución sin que haya algún desfavorecido; debe saber separar los aspectos objetivos del conflicto, de los aspectos subjetivos o emocionales que puedan existir entre las partes.

Dentro de las responsabilidades del mediador, se pueden mencionar: la obligación de mantenerse imparcial y de servir por igual, sin favoritismo hacia alguna de las partes; asegurarse que las partes entiendan la naturaleza del procedimiento y su función como mediador; llevar a cabo los

arreglos necesarios para la implementación del encuentro de mediación sin contratiempos; auxiliar a las partes en la búsqueda de soluciones a la medida de sus necesidades desinteresadamente; mantener en confidencia el expediente del conflicto y todo tipo de información revelada durante el proceso y las reuniones privadas individuales; excusarse de intervenir como mediador en la controversia, si se presume algún conflicto de intereses; facilitar la discusión; abrir los canales de comunicación; traducir y transmitir información; crear opciones o soluciones posibles del conflicto.

Las principales cualidades que se predicen del mediador son:

- Neutralidad: la cualidad más importante para que un mediador sea considerado eficaz, es precisamente su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de la controversia que se presente entre las partes.
- Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio: muy ligada a la cualidad anterior, significa que el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo.
- Flexibilidad: debe estimular la fluidez en las comunicaciones, para tratar de lograr un mejor entendimiento entre las partes; el vocabulario a usar debe ser sencillo, y acorde con el grado de instrucción que tengan las partes en conflicto.
- Inteligencia: las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz; debe ser capaz de

ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.

- **Paciencia:** es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes; si no se logra el acuerdo en la primera audiencia, postergarla cuantas veces crea conveniente para lograr la solución del conflicto.
- **Empatía:** el mediador debe ser capaz de valorar percepciones, medios e historias que cada parte revele en la discusión.
- **Sensibilidad y respeto:** debe ser respetuoso con las partes, y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
- **Oyente activo:** las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos, y que les ha prestado la debida atención a lo expuesto por ellas.
- **Imaginativo y hábil en recursos:** es importante que el mediador tenga capacidad de generar y aportar ideas nuevas, es decir, que tenga capacidad innovadora.
- **Enérgico y persuasivo:** debe intervenir eficazmente para lograr la flexibilidad entre las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia entre las partes sin ser autoritario.

- Objetivo: el mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa; por sobre todas las cosas, debe evitar ser subjetivo.
- Confidencialidad: debe ser digno de confianza, y las partes tienen que estar convencidas de que ello es así.
- Tener sentido del humor: es necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable entre las partes.
- Perseverante: cuando las partes llegan lentamente al acuerdo, el mediador debe soportar la espera y la ansiedad que esto provoca; su objetivo es perseverar hasta que se llegue al final, que en todo caso debería ser el acuerdo entre ellas.
- Especialista: el mediador debería ser conocedor de la materia sobre la cual se disputa; en el caso específico de la materia arrendaticia, a mi criterio, el mediador debería ser abogado experto en la materia inquilinaria.

Aun cuando en el desarrollo de la presente investigación se ha afirmado que no necesariamente el mediador debe ser abogado, es importante destacar cuál debería ser la función de los abogados en el proceso de mediación. En este sentido, es conveniente destacar que la función que cumplen los abogados en el proceso de la mediación es de vital importancia para la seguridad y funcionamiento del instituto de la mediación, debido a que los mismos deberían informar y asesorar a sus clientes acerca de las ventajas y desventajas de participar en un proceso de mediación.

En primer lugar, el abogado debería informar de manera detallada a su cliente, en qué consiste el proceso de mediación, ya que en nuestro país es un método alternativo de resolución de conflictos relativamente nuevo, y son muchas las personas que hasta el día de hoy conocen poco o nada acerca de este novedoso sistema.

En segundo lugar, los abogados tendrán que analizar el caso en particular para saber realmente si es aconsejable o no que sus clientes participen de la mediación o si bien resulta más apropiado recurrir a otros métodos para resolver definitivamente el conflicto existente. Lo importante es que el cliente esté siempre informado y por sobre todo sea él quien decida qué camino desea elegir para resolver la controversia existente.

CLASES DE MEDIADORES

* **Facilitador:** es considerado como el tradicional, se caracteriza porque el mediador toma control del proceso con el objetivo de que las partes, con su asistencia o facilitación, entiendan el poder que tienen de buscar y analizar opciones para solucionar el conflicto en que están sumidas; en este caso, el mediador no hace recomendaciones ni da opiniones personales que influyan en las partes sobre la decisión. Su labor consiste en asegurar que el acuerdo logrado, lo sea mediante el entendimiento absoluto de las consecuencias que tendrá, no sólo para las partes presentes, sino también para terceros que pudieran ser afectados por dicho acuerdo.

* **Evaluador:** en este caso el mediador preferiblemente es experto en la materia en disputa, por lo tanto, puede opinar y evaluar junto con las

partes la conveniencia de las diferentes opiniones, así su actuación puede influir e inclusive modificar la decisión final, para llegar al acuerdo o en algunos casos a no alcanzar solución. Por lo regular, este mediador es un profesional del derecho o un experto en la materia objeto de la disputa, quien proactivamente evalúa con las partes y sus abogados las vías más eficaces de resolver el conflicto.

* **Transformador:** el mediador no sólo le reconoce a las partes la capacidad que tienen de resolver, sino que les insta a reconocer y aceptar las necesidades, peticiones y puntos de vista de la contraparte, además, a reconocer la consecuencia de la naturaleza íntima del conflicto, transformando así la actitud combativa dentro de una estructura en la que son las partes, y no el mediador, quienes controlan el proceso, limitándose a recordarles e instarles a que respeten las reglas que ellos mismos han determinado para el desarrollo del proceso.

DIFERENCIAS ENTRE MEDIADOR, JUEZ Y ÁRBITRO

El sistema jurídico tiene un objetivo abstracto como es el de “descubrir la verdad”, con lo que no siempre se soluciona el problema, menos aún en forma rápida y económica, como le es necesario al hombre común, al ciudadano, al hombre de negocios, quienes desean dejar el conflicto atrás, terminar con el mismo para poder así continuar con su vida normal, con mayor razón si el litigio es con alguien a quien deben continuar viendo o con quien debe o le convendría seguir manteniendo una relación.

Los tribunales necesariamente utilizan un método adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez que el pleito se ha desarrollado entre

las partes, las que han ofrecido o producido pruebas, un tercero neutral -en nuestro país el Juez- resuelve la controversia. El Juez arriba a su decisión después de que se han ventilado los hechos en tal proceso contencioso, lo que demanda tiempo, dinero, angustias y nuevas fricciones entre los contendientes.

Aparece, en consecuencia, la grave y real necesidad de encontrar otros métodos de solución de controversias, con ventajas para el sistema judicial sobrecargado y para los ciudadanos comunes que no tienen acceso al mismo, o que por distintos motivos no pueden sobrellevar la pesada carga que impone un juicio; siendo ellos la mediación, conciliación y el arbitraje los más conocidos en la actualidad.

Desde el punto de vista conceptual y del análisis social, todos los conflictos acaban por resolverse, sea por medio de la violencia, el abandono de la pretensión o de la relación social o la sumisión autoritaria, de manera que en los hechos, toda sociedad presenta una amplia gama de mecanismos informales de resolución. Lo que interesa no es introducir formas alternativas, sino las adecuadas para encausar positivamente las disputas.

La Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) (2004, p. Web), considera que en una mediación las partes conservan la responsabilidad y el control respecto de la controversia y no transfieren el poder de toma de decisiones al mediador.

En términos concretos, según la OMPI ello tiene dos principales consecuencias:

- En el arbitraje, el resultado se determina de conformidad con una norma objetiva, la ley aplicable. En la mediación, cualquier resultado se determina por voluntad de las partes. Por consiguiente, al decidir acerca de un resultado, las partes pueden tomar en cuenta una serie más amplia de normas, y en particular, sus intereses comerciales respectivos. Por ello, se dice con frecuencia que la mediación es un procedimiento basado en intereses, mientras que el arbitraje es un procedimiento basado en derechos. El hecho de tener en cuenta los intereses comerciales también significa que las partes pueden decidir del resultado por referencia a su futura relación más bien que únicamente por referencia a su conducta pasada.
- Una parte debe convencer al tribunal de arbitraje de lo justificado de su causa. Dirige sus argumentos al tribunal y no a la otra parte. En una mediación, puesto que el resultado debe ser aceptado por ambas partes y no decidido por el mediador, una parte debe convencer a la otra o negociar con ella. Se dirige a la otra parte y no al mediador, aun cuando el mediador pueda ser el conducto de las comunicaciones de una parte a la otra.

Obviamente, estas diferencias ratifican que la mediación es un procedimiento más informal que el arbitraje y el mismo proceso judicial; de allí que sea el carácter informal (la ausencia de formalidades) lo que caracteriza a la mediación como medio alternativo de solución de conflictos.

A continuación se presenta un breve esquema con algunas de las diferencias existentes entre el Juez, Mediador y Árbitro, a saber:

JUEZ (JUICIO)	MEDIADOR (MEDIACIÓN)	ÁRBITRO (ARBITRAJE)
Es de manera constante y permanente, lo elige el Estado.	Es elegido por las autoridades competentes para varias sesiones, o por las mismas partes.	Se elige para una ocasión determinada y generalmente por acuerdo entre las partes.
Las partes (demandante y demandado) están obligadas a comparecer ante el Juez el día y hora de la citación. Si uno de ellos no acude y no da razón, se tiene por intentada sin efecto la conciliación, condenando al que no ha comparecido al pago de las costas.	Un mediador intenta que las partes alcancen un acuerdo, si no lo consigue les presenta una propuesta de solución que cada parte puede aceptar o no.	Un árbitro intenta igualmente que alcancen un acuerdo y, si no es posible, dicta un laudo vinculante basado en derecho o equidad.
Debe cumplir más formalidades.	Es más informal y flexible.	Es medianamente formal.
Es un procedimiento basado en derechos.	Es un procedimiento basado en intereses.	Es un procedimiento basado en derechos.

La Sentencia que pone fin al proceso la dicta el Juez.	Las mismas partes generan el acuerdo que pone fin al conflicto.	El laudo arbitral que pone fin al conflicto, lo dicta el Árbitro.
Es un procedimiento lento y oneroso.	Es un procedimiento rápido, sencillo y gratuito.	Es un procedimiento más estructurado, y en la mayoría de los casos es oneroso.
Una de las partes pierde el juicio y carga con todas las costas.	No hay ganadores ni perdedores. La misión es ganar-ganar.	Es una mezcla de los otros dos procesos, y el resultado puede variar: ganar-ganar, o ganar-perder.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN EN MATERIA ADMINISTRATIVA INQUILINARIA

PRINCIPIOS RECTORES

Se deben mencionar como principios que rigen a la mediación como medio alternativo de solución de conflictos, los siguientes: la voluntariedad, flexibilidad, objetividad, inmediatez, celeridad, imparcialidad, comunicación, y confidencialidad, entre otros.

La mediación es considerada una instancia eminentemente voluntaria, porque las partes deciden participar o no en el proceso de mediación y ponerle fin en cualquier momento, y no están obligadas a llegar a un acuerdo; no debe ser obligante para alguna de las partes, ya que esto iría en contra de uno de los fines del proceso de mediación, por cuanto se necesita de la voluntad de las partes que están involucradas en el conflicto, en el caso específico de la materia inquilinaria, tanto arrendador y arrendatario deben asistir voluntariamente al proceso de mediación.

Igualmente, está basada en el principio de confidencialidad, es decir, que el mediador y las partes no pueden revelar lo sucedido en las audiencias o sesiones, salvo autorización expresa de los que participan en el proceso de mediación; porque precisamente las partes son las que establecen las

pautas en este procedimiento, el mediador lo que hace es conducir el encuentro entre las partes.

Por otra parte, la mediación no está sujeta a reglas procesales. El procedimiento es absolutamente informal y flexible; la flexibilidad permite que el mediador y las partes encuentren la manera más efectiva y eficiente de resolver el conflicto. El tiempo de resolución del conflicto dependerá de la complejidad del mismo, de allí que sea regida por el principio de la celeridad que rige toda la actividad administrativa, tal como lo establece el artículo 30 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, y nuestra carta magna en su artículo 141.

Son las mismas partes quienes generan el acuerdo que pone fin al conflicto; las partes actúan, negocian y proponen las posibles soluciones, a través de la comunicación, es decir, que el acuerdo parte de los propios interesados, protegiendo así los intereses de ambas partes, y siempre desde el punto de vista objetivo, porque la subjetividad no tiene cabida en este procedimiento de mediación.

Cuando se estimula el proceso de comunicación entre las partes, lo que se intenta es tener conocimiento de la interpretación de los hechos, expectativas, necesidades, amenazas, promesas, ofertas o contraofertas, para que así el mediador actúe como facilitador del proceso de toma de decisiones entre las partes.

La mediación es una forma alternativa de solución de conflictos jurídicos distinta a los procedimientos judiciales. Las partes en conflicto eligen libremente a una tercera persona, llamada mediador o conciliador, cuya función es resolver el conflicto planteado, con arreglo a los principios de

equidad y justicia; supone mayor libertad y autonomía de las partes al designar como mediador a un tercero de su confianza.

ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACION

La mediación, es un instrumento jurídico alternativo a la justicia ordinaria, cohabitando con ella bajo los principios de igualdad, audiencia y contradicción. Es un mecanismo legal y bilateral que pretende solventar los problemas cotidianos que puedan surgir entre las partes mediante un proceso rápido, económico y eficaz de solución de conflictos.

Efectivamente, la mediación es la herramienta idónea para que propietarios, inquilinos, compradores, vendedores, profesionales inmobiliarios, asesores fiscales, diriman sus diferencias; las controversias o materias susceptibles de mediación son todas aquellas de libre disposición conforme a derecho, sobre todo lo referente a la materia inquilinaria, específicamente los contratos de arrendamientos (desahucios por falta de pago, por expiración del término del contrato, desalojos, cumplimiento, resolución de contratos de arrendamiento, retractos legales arrendaticios, reintegro de sobrealquileres, devolución de depósitos, etc.).

El proceso de mediación, según la autora de este Trabajo Investigativo, consta de tres (3) fases, a saber:

* **Fase Inicial:** el procedimiento de mediación se iniciará con una solicitud de mediación presentada por escrito, la cual deberá cumplir, a criterio de esta autora, con los requisitos establecidos en el artículo 49 de la

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, por lo que el escrito deberá contener: el organismo al cual está dirigido; la identificación del interesado o solicitante (nombres, apellidos, nacionalidad, cédula de identidad, domicilio o dirección, estado civil, profesión, y número telefónico, fax o correo electrónico); la identificación de la otra parte involucrada en el conflicto; los hechos, razones y pedimentos correspondientes, expresando con toda claridad una breve descripción del conflicto; referencia a los anexos que lo acompañan, si fuere el caso; y la firma del solicitante.

En el caso específico de las Direcciones de Inquilinato de las diversas Alcaldías existentes en nuestro país, donde las partes (arrendador, arrendatario, propietario, administrador, etc.) acuden a fin de exponer el conflicto que presentan en materia arrendaticia, en vez de presentar una solicitud de mediación, lo que se presenta es una Denuncia por escrito, con la cual se forma un expediente administrativo con número asignado; pero, igualmente dicho escrito de denuncia debe cumplir con los requisitos señalados en el artículo 49 eiusdem.

En esta primera fase una de las partes va a definir el conflicto a su parecer, va a describirlo, indicando quién o quiénes son las personas implicadas, cuál es el origen desarrollo, y la situación actual; con todo esto, el mediador va a integrar toda la información necesaria.

* **Fase Media:** en esta etapa del procedimiento de mediación, el mediador facilitará la comunicación entre las partes, identificará las coincidencias y diferencias que allanan u obstaculizan un acuerdo; igualmente, ayudará a las partes a que construyan y encuentren una solución satisfactoria a sus diferencias. El mediador no tendrá potestad para imponer

una solución, debe ser imparcial en el ejercicio de su actividad, y debe crear un clima favorable, es una etapa de preparación.

En esta segunda fase, el mediador debe adoptar la perspectiva de un observador imparcial, pero a la vez debe diseñar posibles soluciones y propuestas, teniendo en cuenta las consecuencias positivas y negativas de ambas; es él quien se encargará de la conducción de la negociación, del intercambio de ofertas y contraofertas posiblemente con argumentos.

* **Fase Final:** la mediación concluye con esta fase, en la que las partes podrán acudir a las sesiones de mediación personalmente o por medio de sus representantes, debidamente facultados mediante poder otorgado en forma auténtica, o autorización otorgada por escrito, que riele en el mismo expediente. Si alguna de las partes no comparece a la audiencia o sesión, se señalará la fecha y hora para una nueva reunión, con la advertencia de que la falta de comparecencia implicará el levantamiento del acta de imposibilidad de celebración de la mediación.

La mediación finaliza con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo; es decir, puede finalizar el procedimiento de mediación bajo dos (2) supuestos, primero, en el caso de que una de las partes no compareciera a la última audiencia o sesión (definitiva), se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la imposibilidad de celebración de la mediación, por ausencia de una de las partes.

Segundo, es el caso que ambas partes comparezcan a la audiencia o sesión y se logre levantar un acta de comparecencia en la cual se plasme el

acuerdo, bien sea total o parcial; el acta deberá contener la identificación de las partes, del mediador, lugar y fecha.

En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación breve de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara y precisa de las obligaciones asumidas por cada una de las partes, las firmas de las partes y del mediador, lugar y fecha de la firma del Acta, y el sello de la Oficina que actúe como mediador; en el caso específico de los conflictos inquilinarios, el sello de la Dirección de Inquilinato de que se trate, que actúe como mediador. El acta de mediación se considerará de obligatorio cumplimiento para las partes.

EFFECTOS. VALOR JURÍDICO DE LOS ACTOS O ACUERDOS SURGIDOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN ADMINISTRATIVO INQUILINARIO

El acta de mediación donde conste el acuerdo debería tener entre las partes los mismos efectos que la sentencia definitivamente firme, con autoridad de cosa juzgada, y debería ser ejecutada según las normas que establece el Código de Procedimiento Civil para la ejecución forzosa de las sentencias. La ejecución del acta de mediación debería corresponderle al Tribunal de Municipios o de Primera Instancia competente que hubiere conocido del asunto en caso de no haberse celebrado la mediación.

Es muy poco o nada lo que se conoce sobre el valor jurídico de los actos o acuerdos surgidos en el proceso de mediación administrativo inquilinario, pero haciendo uso de los métodos de interpretación jurídica estudiados en la Universidad, específicamente por analogía, esta autora se

atreve a asimilar los mismos a la materia Laboral, y al respecto la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia ha reconocido la importancia de los medios alternativos de solución de conflictos, como mecanismo para acercar la justicia al ciudadano y garantizar así la efectiva materialización del principio de la tutela judicial.

En providencia de fecha diecisiete (17) de octubre de 2002 (caso: Distribuidora Polar del Centro, S.A.), la Sala en referencia declaró que los acuerdos de las partes representan la conclusión de un proceso de mediación y conciliación dirigido por la propia Sala, a fin de promoverlos como mecanismo adecuado y conveniente para la resolución de disputas; señalando, en este mismo sentido, que los acuerdos contenidos en las Actas que se levantan al efecto, suscritos en materia laboral, por cuanto son producto de la voluntad libre, conciente y espontánea expresada por las partes, siempre que los mismos no resulten contrarios a derecho, no contengan desistimiento alguno de derechos irrenunciables o relajen materia de orden público, representan el fin de ese proceso de mediación y conciliación.

En efecto, al analizar un Acta de Convenimiento suscrita en materia inquilinaria, hay que verificar que la misma no resulte contraria a derecho, no contenga desistimiento alguno de derechos irrenunciables, ni relaje materia de orden público, para que la misma surta sus efectos jurídicos.

Esa tendencia reciente y progresiva de recurrir a los medios alternativos de resolución de conflictos, como mecanismos auxiliares y eficaces en la labor de impartir justicia, fue resaltado por quien fue Presidente del Tribunal Supremo de Justicia, Magistrado Iván Rincón Urdaneta, en el

discurso de apertura del II Seminario sobre la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, dictado en este Máximo Tribunal donde expresó:

“Podemos afirmar que los recursos tradicionales para solucionar las diferencias no son suficientes, por ello el reconocimiento de estas nuevas tendencias en los procesos de reforma judicial que se desarrollan en la región, que conllevan a la búsqueda de maneras distintas de convivencia incluyendo nuevos procedimientos para la toma de decisiones y procesamiento de conflictos, y a pesar de que esta tendencia se considera como innovadora en la legislación actual, podemos decir que en nuestro país ya existían precedentes de esta figura, pues el Código de Procedimiento Civil año 16, otorgaba la posibilidad de resolver conflictos a través de la conciliación, pero, es a partir del año 1999, con la aprobación de la nueva Constitución, cuando se incluye de manera expresa a los medios alternos de resolución de conflictos, y dentro de ellos a la conciliación y a la mediación como mecanismos de autocomposición procesal” .

Con respecto al descongestionamiento de los Tribunales de la República, destacó así mismo:

“Dentro de este contexto se observa como el Juez se aleja de la concepción estática de su función, y pasa a ejercer una labor activa dentro del proceso, labor que puede redundar en un descongestionamiento de los tribunales de justicia”.

Lo anteriormente expuesto, a juicio de la Sala constituye, de manera más que suficiente, el fundamento jurisprudencial y normativo que avala la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos en materia de Derecho Laboral, que muy bien puede ser trasladado al ámbito del Derecho Inquilinario.

Los acuerdos que contengan las actas de convenimiento (conciliación o mediación) con ocasión a los conflictos inquilinarios, deberán ser producto de la voluntad libre, consciente y espontánea expresada por las partes, por cuanto dichos acuerdos tienden a garantizar una armoniosa solución de las controversias o conflictos entre las partes de la relación arrendaticia (arrendador-arrendatario), y a restablecer el equilibrio jurídico entre ellas, ya que los acuerdos alcanzados deben ser producto de la voluntad libre, consciente y espontánea expresada por las partes, no deben ser contrarios a derecho, no deben contener desistimiento alguno a ningún derecho irrenunciable derivado de la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios o del Código Civil, y no deben relajar o violar normas de orden público.

Ante el supuesto que no exista una norma de rango legal que disponga otra cosa, los acuerdos derivados de un proceso de mediación tienen un carácter similar al de un contrato. Por ello, para hacer efectivo su contenido, en principio, las partes deberán hacerlo voluntariamente. En caso contrario, la parte afectada podría requerir que el mediador retome el caso con el solo fin de promover su cumplimiento, o acudir a la vía jurisdiccional, mediante una acción de cumplimiento de contrato.

Tal equiparación a la figura contractual también permitiría que, en caso de haber alguna causal de nulidad, como por ejemplo vicios en el objeto o en la formación del consentimiento, la misma pueda ser denunciada ante el organismo jurisdiccional competente.

Si bien uno de los objetivos de los medios alternativos de solución de conflictos es descargar de trabajo en la medida de lo posible a los Tribunales de la República, ello no quiere decir que estén excluidos del control jurisdiccional. Por el contrario, cualquier arreglo a que se llegue puede ser

revisado judicialmente por las partes o por un tercero con legitimación activa en cuanto a su apego a la constitución y las leyes, aún cuando normalmente se limita a causales de nulidad. Siempre será posible el control judicial.

Finalmente es de concluir que, a criterio de esta autora, estas actas de convenio son consideradas verdaderos actos de justicia, que llevan consigo necesariamente la producción de Seguridad Jurídica Inquilinaria, que es la certeza de los ciudadanos en la recta aplicación de las disposiciones legales especiales en materia inquilinaria por parte de la administración de justicia (órganos administrativos y Poder Judicial), que permitirá armonizar y lograr el justo equilibrio de la contratación arrendaticia inmobiliaria.

CAPÍTULO V

LÍMITES DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA ACTUANDO COMO ENTE MEDIADOR

LÍMITES CONSTITUCIONALES

Una vez hecho todo este estudio, ha de resaltarse que la Administración Pública, al actuar en los mecanismos o procedimientos alternativos de solución de conflictos, debe tener ciertos límites, y por supuesto que el primer límite sería precisamente actuar conforme a las normas constituciones y legales previstas en nuestro ordenamiento jurídico; es decir, ningún acuerdo logrado entre los particulares, donde la Administración actué como mediador, sería válido si se violenta alguna norma de rango constitucional.

La potestad del ciudadano para resolver sus controversias utilizando instituciones y procedimientos pacíficos, distintos a los Tribunales de la República, no necesita de un fundamento constitucional específico.

Resolver un asunto por sus propios medios, con la ayuda de un mediador o por la decisión de un tercero neutral bajo la forma de arbitraje o conciliación, es una capacidad propia de cualquier ciudadano dentro de un sistema de libertades donde el principio de la autonomía de la voluntad de las partes debe regir para todo acto de carácter privado; y más hoy en día cuando existen organismos públicos que se encargan precisamente de

realizar el rol de mediador, como por ejemplo: las Direcciones de Inquilinato adscritas a las Alcaldías de los diversos Municipios existentes en el país, las Sindicaturas Municipales, así como también las oficinas de atención al ciudadano adscritas a diferentes dependencias de organismos nacionales, estatales y municipales.

El segundo límite es el denominado interés público, es decir, es perfectamente factible que la Administración Pública pudiera llevar a cabo algún medio alternativo de solución de conflictos en una materia donde el interés público esté directamente involucrado. En este punto considero importante aclarar, que necesariamente se requiere de la voluntad de las partes para que la Administración pueda cumplir con lo expuesto.

Es indispensable recalcar que no significa sustituir el interés general por la autonomía de la voluntad individual; por el contrario, el interés público es una de las fronteras de los medios alternativos de solución de conflictos en el contexto del derecho público. En el caso específico de estudio, la mediación debe ser una herramienta para potenciar la eficiencia de la acción del Estado y, en particular, de la Administración Pública para cumplir con sus cometidos en sintonía con las necesidades de la sociedad.

Llevar a cabo un proceso de mediación en una materia donde el interés público está directamente involucrado es perfectamente factible, y como fundamento constitucional tenemos que si se concatena lo dispuesto en los artículos 257 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se puede concluir que lo que se persigue es eliminar las trabas procesales y formalismos de que están llenos los procesos judiciales; y es allí donde tiene cabida la mediación como un instrumento fundamental para la realización de la justicia.

Dice Carrillo (2002, p. 37), que lo improcedente, en cualquier caso, es que las discusiones finalicen con un acuerdo cuyo contenido sea contrario al interés público. Allí es tan grave la situación que el acto podría estar viciado de nulidad, y por eso es la importancia de que la Administración Pública tenga muy bien definidos sus límites de actuación en cualquiera de los mecanismos alternos de solución de conflictos; así debe concluirse que éste es uno de los principales límites a la capacidad negociadora de la Administración.

El tercer límite lo constituye el Principio de Legalidad que se encuentra consagrado en el artículo 137 de nuestra carta magna. Continúa exponiendo el autor antes citado, que si se vulneran la Constitución o las leyes por la utilización de los medios alternativos de solución de controversias, o si las decisiones tomadas luego de su utilización acarrear resultados violatorios de la normativa, ellos serían nulos por violentar el principio supra mencionado.

Los principios son verdades primeras y básicas, que sirven de punto de apoyo para toda interpretación y aplicación de normas; los mismos tienen una función fundamental en derecho, porque son los que ilustran en el supuesto de inexistencia u oscuridad de las normas. En el caso específico del Principio de Legalidad, implica la supremacía de la Constitución y de la Ley como expresión de la voluntad general; de allí que todos los actos en que intervenga la Administración y las partes en conflictos, deben estar sujetos a la Constitución y a las Leyes.

Este Principio de Legalidad tiene su fundamento en el principio derivado de la Revolución Francesa, cual es el Principio de la Igualdad, la madre de todos los principios del Estado moderno, esencia misma de los derechos humanos, en el cual, como lo expresa Brewer (2005, p. 19), la

igualdad ante la ley tiene primacía, de manera que lo que hace iguales a los hombres es el sometimiento a la ley.

La Administración es perfectamente competente para participar en procedimientos de mediación, cuando así se derive de las normas atributivas de competencia, aún cuando no hubiere norma legal expresa que permita la utilización de los medios alternativos de solución de controversias para ese caso específico, existe el mandato constitucional. En efecto, existiendo normas de rango constitucional que abren las puertas para la utilización de estos mecanismos, la legislación debe interpretarse de forma tal que favorezca su desarrollo e implementación y nunca restringiéndolos o conculcándolos.

LIMITES LEGALES

Dentro de los límites legales que tiene la Administración actuando como mediador ante los conflictos que se presente entre las partes, específicamente en materia inquilinaria, considero conveniente resaltar los siguientes:

* Ningún acuerdo logrado entre las partes, en el que la Administración actúe como mediador, sería válido si se violenta alguna norma de rango legal; esto se debe concatenar con lo expuesto con anterioridad al referirme a los límites constitucionales, específicamente cuando se trató lo referente al Principio de Legalidad. La Administración debe actuar en todo momento apegado a la Constitución y a las leyes.

* En el caso concreto de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA) se encuentran una serie de normas de rango legal que deben ser observadas cuando la Administración Pública participa en un proceso de mediación; recordando que dicha Ley es la ley madre de la Administración Pública, por cuanto rige todos los procedimientos que no tienen ley especial, y que aun cuando tienen ley especial (como el caso del Derecho Inquilinario. Ley de Arrendamientos Inmobiliarios) suple las faltas contenidas en estas.

* De acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, otro límite a la capacidad negociadora de la Administración Pública es el respeto al principio de irretroactividad de los actos administrativos; es decir, no se podrán lograr acuerdos con carácter retroactivo, a menos que ello fuera más favorable para las partes en conflicto, y no se vieran afectados el interés público o intereses de terceros, o no se relajen normas de orden público. Este principio no es más que el reflejo de la garantía de rango constitucional de aplicación retroactiva únicamente de las normas más favorables.

* Otro vicio de legalidad en el que se podría incurrir, tiene que ver con la violación de la cosa juzgada administrativa. En este sentido, no puede llegarse a acuerdos sobre algún caso que haya creado derechos subjetivos o intereses personales legítimos y directos en un particular o un tercero, en virtud a lo dispuesto en el artículo 82 ibidem.

* También sería un límite legal ir en contra del Principio de la Celeridad procesal previsto en el artículo 141 de la carta magna venezolana, y en el artículo 30 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, por cuanto no se justifica que haya retardo procedimental, cuando por mandato

constitucional de acuerdo a lo establecido en el artículo 257 de nuestra carta magna “... *No se sacrificará la justicia por la omisión de formalidades no esenciales*”.

* Es posible declarar nulos los actos de convenimiento o actas de acuerdos en los conflictos inquilinarios, cuando las mismas abarcaren materias que fueran contrarias al orden público, es decir, que las decisiones se tomen en contravención a disposiciones legales de orden público, o a las buenas costumbres y que, por tanto, no fueren susceptibles de transacción entre los sujetos involucrados; de igual modo, estaremos en presencia de un compromiso nulo cuando los compromitentes no ostentaren la capacidad requerida en derecho para celebrarlo.

Se considera importante destacar que las normas establecidas en la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios, son de orden público, es decir, no pueden ser relajadas por convenios entre las partes; así que en materia arrendaticia, las actas que se levanten para solucionar el conflicto entre las partes, deben ser muy bien redactadas a los fines que no vulneren lo previsto en el artículo 7 de la Ley de Arrendamientos Inmobiliarios, que establece el Principio de Irrenunciabilidad. En este sentido, los derechos que dicha ley establece para beneficiar o proteger a los arrendatarios (inquilinos) son irrenunciables, y como consecuencia, será nula toda acción, acuerdo o estipulación que implique renuncia, disminución o menoscabo de esos derechos.

Como ejemplos específicos de esos derechos irrenunciables que tienen los arrendatarios, puedo mencionar algunos, entre otros: el derecho que tiene el inquilino de hacer uso de la Prórroga Legal para continuar ocupando el inmueble arrendado, todo de conformidad con lo previsto en el

artículo 38 eiusdem; el derecho preferente a que le ofrezcan en venta el inmueble que ocupa en calidad de arrendatario, estipulado en el artículo 42 ibidem; y, el derecho que tiene el arrendatario de no ser obligado a pagar alquileres superiores (sobrealquileres) a los legalmente fijados por el organismo regulador, de acuerdo a lo señalado en el artículo 13 del mismo texto legal especial.

CONCLUSIONES

Para finalizar con las reflexiones que he venido haciendo durante el desarrollo de la presente investigación, sobre la mediación como medio alternativo de solución de conflictos arrendaticios, considero procedente formular las siguientes conclusiones:

* La mediación es un medio alternativo de solución de conflictos, que se encuentra fundamentado en el artículo 258 de nuestra Constitución, a través del cual un tercero denominado mediador, ayuda a dos o más partes a lograr un acuerdo que ponga fin al conflicto; dentro de los objetivos de la mediación, está la mayor celeridad que se obtiene con ella, por cuanto se evita el litigio judicial, y por consiguiente los derechos infringidos pueden ser subsanados de forma inmediata, lo cual se traduce en un beneficio para ambas partes, ya que se ahorra tiempo y dinero (celeridad y economía procesal), al mismo tiempo se evitan los inconvenientes propios de una demanda judicial. Constituyéndose de esta forma en una herramienta efectiva que puede lograr la imposición de una cultura conciliatoria, mediante la cual las partes del proceso tengan la certeza y garantía de la aplicación justa de la ley y el debido proceso.

* La mediación como medio alterno de solución de conflictos goza de las siguientes características, entre otras: consensual o voluntariedad, informalidad, flexibilidad, celeridad, brevedad, confidencialidad, y la intervención de un tercero llamado "mediador"; el mediador cumple un papel importante en el proceso de mediación, por lo que debe ser neutral, imparcial, objetivo, saber escuchar, pero por sobre todo debe ser un facilitador en el proceso de generar soluciones. No necesariamente tiene que

ser Abogado. Entre las ventajas que aporta la mediación como proceso, puedo decir que es más rápida, flexible, informal, económica, y justa, porque su objetivo siempre será ganar-ganar.

* El perfil para ser considerado un mediador, es precisamente la capacidad para ser neutral, flexible, inteligente, paciente, empático, sensible, respetuoso, objetivo, honesto, digno de confianza para guardar confidencias, perseverante, escuchar atentamente, entre otras cualidades; de allí que el mediador puede ser clasificado como Facilitador (no opina, ni da recomendaciones), Evaluador (experto en la materia, puede opinar), y Transformador (un poco de los dos anteriores, pero sin controlar el proceso, porque son las partes quienes lo hacen). En relación a las diferencias existentes entre Juez, Mediador y Árbitro: en un juicio decide el Juez, en la Mediación deciden las partes, y en el Arbitraje si las partes no deciden el árbitro dicta un Laudo Arbitral vinculante; sin mencionar otras diferencias con respecto a la economía y la celeridad procesal.

* Los principios que rigen a la mediación son: voluntariedad, informalidad, flexibilidad, celeridad, economía, imparcialidad, comunicación, y confidencialidad. El proceso en sí está constituido por tres (3) etapas: Fase Inicial, se da inicio al proceso con la solicitud que hace una de las partes involucradas en el conflicto; una Fase Media, en la que el mediador facilitará la comunicación entre las partes; y la Fase Final, con la que concluye el proceso, bien sea por la falta de comparecencia de una de las partes, o bien porque se logre un acuerdo entre ellas, con la firma de un acta. Los acuerdos deben ser producto de la voluntad de las partes, no deben ser contrarios a derecho, no deben contener desistimiento alguno a ningún derecho irrenunciable derivado de la ley, y no deben relajar o violar normas de orden público; por ello tienen el carácter similar al de un contrato.

* Con respecto a los límites de la Administración Pública actuando como ente mediador: dentro de los límites constitucionales, encontramos como primer límite que la actuación de la Administración debe ser conforme a las normas constitucionales y legales previstas en nuestro ordenamiento jurídico; el segundo límite es el denominado interés público; y el tercer límite lo constituye el Principio de Legalidad consagrado en el artículo 137 de nuestra carta magna. En relación a los límites legales, hay que respetar al Principio de Legalidad; igualmente respetar todo lo previsto en la LOPA por ser la ley madre que rige a la Administración; otro límite lo constituye el Principio de Irretroactividad y el Principio de la Celeridad; y por último, respetar las normas de orden público, y los derechos irrenunciables. Como consecuencia, será nula toda acción, acuerdo o estipulación que implique menoscabo de los derechos y principios referidos a los límites ya mencionados.

RECOMENDACIONES

A continuación presento algunas reflexiones críticas relacionadas con la mediación como medio alternativo de solución de conflictos arrendaticios, a los fines que las mismas sean tomadas en consideración de manera constructiva:

* Hay que capacitar y preparar profunda y seriamente a los futuros mediadores, ya que su formación es clave en el éxito de la aplicación de nuestro ordenamiento jurídico; hay que realizar campañas de instrucción dirigidas a los abogados, estudiantes de derecho, y público en general, a través de las cuales se difunda la importancia de recurrir a la mediación como elemento fundamental en la celeridad del proceso extrajudicial.

* Las Universidades. Considero que lo ideal sería comenzar a incluir en el pensum de estudio de los estudiantes de Derecho desde sus primeros años universitarios (pre-grado), una materia a través de la cual tratemos de inculcarles una mentalidad conciliadora, es decir, mediadora, donde el objetivo primordial sea intentar arribar a una solución del conflicto beneficiosa para todas las partes involucradas en el mismo, buscando satisfacer los intereses y necesidades de todas las partes.

* El Poder Judicial, los organismos oficiales y de carácter privado, junto con los Colegios de Abogados de todo el país, deberían capacitar y entrenar a los profesionales del Derecho acerca de cuáles son sus funciones en este novedoso proceso de mediación, así mismo dar a conocer cuáles son las ventajas y desventajas de contar con la presencia activa de un abogado en dicho proceso. Personalmente, considero esencial impartir una

nueva educación en la totalidad de los abogados, ya que hasta el día de hoy, los mismos culminan sus estudios universitarios con una mentalidad totalmente litigiosa.

* El Estado debe formular con la premura necesaria una “Ley de Mediación”, que garantice a los venezolanos la legalidad de la implementación de este método alternativo de solución de conflictos, para así descongestionar al aparato jurisdiccional; con lo cual se buscaría de introducir a la mediación como un proceso previo y obligatorio antes de dar inicio a un juicio.

* Dentro de las materias que deberían ser objeto, con carácter de urgencia, de un proceso de mediación como forma alternativa de solución de conflictos y de manera obligatoria, puedo mencionar, entre otras: medio ambiente (a través de los Institutos Ambientales); conflictos arrendaticios (a través de las Oficinas de Inquilinato de las diversas Alcaldías de los Municipios que existen en el país); disputas entre vecinos (a través de las Asociaciones de Vecinos y las Oficinas de atención al ciudadano de los distintos organismos públicos); conflictos de construcción y urbanismos (Oficinas de Control y Planeamiento Urbano de las Alcaldías); conflictos económicos o que afecten a los consumidores (a través de las Oficinas de Indecu y Omdecu).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araujo, J. (1999). **Servicio Público: Balance & Perspectiva**. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Arias, F. (1997). **El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración** (2da. Ed.). Caracas: Editorial Episteme C.A.
- Brewer, A. (2000). **La Constitución de 1999**. Caracas: Editorial Arte.
- Brewer, A., Rondón, H., y Urdaneta, G. (1991). **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos**. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
- Brewer, A., González, F., y otros. (2005). **Ley Orgánica del Poder Público Municipal**. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
- Cabanellas, G. (2001). **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**. Buenos Aires: Heliasta.
- Carulla, P. (2001). **La Mediación: una alternativa eficaz para resolver Conflictos empresariales**. [Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.diba.es/cemical/fitxers/carullalamediación.pdf>. [Consulta: 2004, Enero 07].
- Carrillo, M. (2001). **Dos palabras y una forma de resolver conflictos: la Mediación y la Conciliación en el contexto de la Teoría de los PARC**. Jornadas XXVI J. M. Domínguez Escovar. "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos" (2da. Ed.). Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.
- _____ (2002). **Gravedad y Tiempo en la Justicia Administrativa y la Constitución Venezolana de 1999: Un argumento a favor de la utilización de los Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos**. Trabajo no publicado. Caracas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 36.860 (Extraordinario), Diciembre 30 de 1999.

- Cuenca, N. (2001). **La optimización del desempeño de los Abogados en la solución de Conflictos mediante el uso de la Negociación, Mediación y Conciliación.** Jornadas XXVI J. M. Domínguez Escovar. "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos" (2da. Ed.). Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.
- Decreto Presidencial.** (2003). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 37.626, Febrero 06 de 2003.
- Fraga, L. (2000). **El Arbitraje en el Derecho Administrativo.** Caracas: Editorial Torino.
- Franco, O. (2001). **La Mediación, un eficaz medio alternativo de Resolución de Conflictos.** Jornadas XXVI J. M. Domínguez Escovar. "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos" (2da. Ed.). Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.
- Fernández, L. (1998). **Temas de Derecho Inquilinario.** Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Garay, J. (2001). **La Constitución.** Caracas: Ediciones Juan Garay.
- _____ (2001). **Ley de Alquileres (Ley de Arrendamientos Inmobiliarios).** Caracas: Ediciones Juan Garay.
- Guerrero, G. y Guerrero Rocca, G. (2000). **Tratado de Derecho Arrendaticio Inmobiliario.** Volumen 1 y 2. Caracas: Livrosca C.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). **Metodología de la investigación** (2da. Ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hoet, F. (2001). **Mediación, Conciliación y Arbitraje.** Jornadas XXVI J. M. Domínguez Escovar. "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos" (2da. Ed.). Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.
- Hung, F. (2001). **Reflexiones sobre el Arbitraje en el Sistema Venezolano.** Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
- _____ (2001). **Principios orientadores del Arbitraje en la Ley de Arbitraje Comercial y los Recursos contra el Laudo Arbitral.** Jornadas XXVI J. M. Domínguez Escovar. "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos" (2da. Ed.). Barquisimeto: Industrias Gráficas Monserrat.

Hung, R. (2001). **El nuevo régimen inquilinario en Venezuela**. Caracas: Ediciones Paredes.

Josko, E. (1995). **La Mediación, la Negociación y los Negociadores**. Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas N° 96. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Ley de Arrendamientos Inmobiliarios. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 36.845, Diciembre 07 de 1999.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. (1981). Gaceta Oficial de la República de Venezuela. N° 2.818 (Extraordinario), Julio 1° de 1981.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.204, Junio 08 de 2005.

Ley Orgánica Procesal del Trabajo. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 37.504, Agosto 13 de 2002.

Mogollón, J. (2001). **Nociones de Derecho Inquilinario y Ley de Arrendamientos Inmobiliarios**. Barquisimeto: Jurídicas Rincón C.A.

Muñoz, C. (1998). **Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis**. México: Pearson Educación.

Núñez, E. (2000). **El Nuevo Derecho Inquilinario Venezolano**. Caracas: Vadell Hermanos Editores.

_____ (1999). **Manual de Derecho Inquilinario**. Caracas: Vadell Hermanos Editores.

OMPI. **Centro de Arbitraje y Mediación: Guía de Mediación. ¿En qué difiere la Mediación del Arbitraje?**. [Transcripción en línea]. Disponible: <http://arbiter.wipo.int/mediation/quide/index-es.html>. [Consulta: 2004, Enero 06].

Peña, J. (2001). **Manual de Derecho Administrativo**. Volumen 2 y 3. Caracas: Colección de Estudios Jurídicos del Tribunal Supremo de Justicia.

Perdomo, R. (1988). **Metodología pragmática de investigación: con**

aplicaciones en las ciencias jurídicas. Mérida: Consejo de Publicaciones ULA.

Real Academia Española. (2001). **Diccionario de la Lengua Española** (22da. ed.). España: Espasa.

Resolución N° 008 del Ministerio de Infraestructura. (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 37.387, Febrero 19 de 2002.

Resoluciones conjuntas del Ministerio de la Producción y el Comercio (N° DM/058) y del Ministerio de Infraestructura (N° 036). (2003). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 37.667, Abril 08 de 2003.

Resoluciones conjuntas del Ministerio de la Producción y el Comercio (N° DM/152) y del Ministerio de Infraestructura (N° DM/046). (2004). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 37.941, Mayo 19 de 2004.

Resoluciones conjuntas del Ministerio de la Producción y el Comercio (N° 356) y del Ministerio de Infraestructura (N° 006-E). (2004). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.069, Noviembre 19 de 2004.

Resoluciones conjuntas del Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (N° DM/0047) y del Ministerio de Infraestructura (N° 028-E). (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.189, Mayo 18 de 2005.

Resoluciones conjuntas del Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (N° 0106) y del Ministerio de Infraestructura (N° 088). (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.316, Noviembre 17 de 2005.

Sabino, C. (1987). **Cómo hacer una Tesis: Guía para elaborar y redactar trabajos científicos.** Caracas: Editorial Panapo.

Tribunal Supremo de Justicia. (2000). Sala Político Administrativa. Sentencia N° 02142. Caso: Inversiones Salmerón S.R.L. Expediente N° 0827, Noviembre 01 de 2000.

Tribunal Supremo de Justicia. (2000). Sala Político Administrativa.

Sentencia N° 2143. Caso: Municipio Aguasay. Expediente N° 16135, Noviembre 07 de 2000.

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). (1997). **Manual para la Elaboración del trabajo especial de grado en el área de Derecho para optar al Título de Especialista.** Caracas: Dirección General de los estudios de Postgrado.

Zorrilla, S. y Torres, M. (1992). **Guía para elaborar la Tesis** (2da. ed.). México: McGraw-Hill.