

XXVIII CONGRESO NACIONAL DE DERECHO PROCESAL

Comisión: Civil y Comercial

Implementación de nuevos sistemas de resolución de conflictos

Tema: Prevención del abuso procesal de la mediación

Dra. Fernández Balbis, Amalia

Domicilio: Aguiar 149. San Nicolás (2900). TE: (0336) 442-3890

Correo electrónico: afb@intercom.com.ar

Síntesis de la propuesta:

Para prevenir el abuso que pueda hacerse de la mediación al amparo de su confidencialidad y para su mayor eficacia, es necesario que se mencione en el acta cuál ha sido la pretensión que constituye su objeto y quiénes las partes legitimadas, como así también, cuál la respuesta y conducta de ellas en su marco, de modo que pueda el juez valorarla en el proceso judicial que se abra en el supuesto de su fracaso.

PREVENCIÓN DEL ABUSO PROCESAL DE LA MEDIACIÓN

Amalia Fernández Balbis

Sumario: I. Introducción . II. Lo pretendido: necesidad de concretarlo y darlo a conocer en la mediación. III. El principio de confidencialidad y el acta de mediación. IV. El valor de lo actuado en mediación como modo de proscribir el abuso. Una propuesta de prevención. V. Otras propuestas. VI. Colofón.

I.-Introducción

Dentro de los medios alternativos de solución de conflictos se halla la mediación, pensada en la convicción de que una gran parte de ellos puede resolverse hábilmente fuera del tradicional proceso judicial.

Se trata, como es sabido, de un proceso no adversarial sino cooperativo en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, las ayuda a que encuentren el punto de armonía en el conflicto. Después de identificados los puntos de controversia, el mediador las induce a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de disputa y a tener del conflicto una visión productiva para ambas (1).

En muchas provincias argentinas, actualmente, la mediación es obligatoria, de modo que las partes deben someterse a ella como condición previa para habilitar la instancia judicial. La intención del legislador es que las partes se encuentren cara a cara junto al mediador, que puedan exponer sus reales intereses y que asuman la responsabilidad del conflicto que las involucra (2). Este sistema alternativo para la solución de conflictos ha venido a constituirse como otro modo de facilitar el derecho constitucional de acceso a la justicia tema, éste, de preocupante actualidad (3).

Pero, ¿qué sucede hoy con la mediación?

Hemos visto que son muchísimos los casos en los que las partes concurren a mediación *pro forma*, es decir, para el sólo cumplimiento de la etapa, con cierto desdén y falta de confianza en su efectividad, de modo que en plurales ocasiones ni siquiera se llega a conocer con certeza cuál es la pretensión o el objeto que se

someterá a mediación o quiénes los partícipes necesarios para tratarla frente al mediador. La sola mención de la materia no anticipa nada y son muchísimas las ocasiones en las que el acta se cierra apenas abierto el acto, por la sola razón que el abogado concurre con "instrucciones de no arreglar", "sin instrucciones", o simplemente porque ambas partes se cierran al diálogo.

Podríamos pensar que esto sucede por considerarse que es más conveniente no dar información a la contraria, porque abrirse mucho presenta muchos flancos débiles (4). Así también, porque se evalúa que es mejor dilatar la solución y no hacerse cargo de ella a la espera de la sentencia, o bien, que con el tiempo, la inaplicabilidad de actualizaciones monetarias y una tasa de interés baja, terminará pagándose menos, o hasta que así, los honorarios podrían engrosarse con los incidentes y las etapas cumplidas en juicio, entre otros argumentos. Lo cierto es que esto ocurre cada vez con mayor frecuencia. Y la mediación nada en aguas de borraja.

Esta falta de comunicación y de cooperación inicial desnaturaliza la mediación y la vacía de contenido. La actitud genera una pérdida de tiempo, y juega en desmedro del intento de solución del conflicto fuera del proceso tradicional.

En muchos casos, también, se asiste al hecho de que el requirente de mediación no acompaña la demanda junto con la planilla de ingreso (excepto en casos en que deba interrumpir la prescripción), ni explica tampoco –al menos en unas breves líneas- cuál es su pretensión concreta y, sin muchas precisiones ni esperanza en el sistema, la reserva para insinuarla, después, con la demanda que abre el proceso judicial. En una especie de "vuelo rasante" (quizás por aquél temor de que quien da información, da poder), cuenta en la audiencia los hechos que los trajeron allí y la cerrazón del otro imposibilita cualquier diálogo o acuerdo, conduciendo al inmediato cierre de un acta, igualmente escueta. En síntesis, nadie quiere hablar: el actor/requirente, por no dar demasiada información, por reservarse "su carta", por timidez procesal o por falta de adiestramiento del curial para estos escenarios; el demandado/requerido, porque no sabe a ciencia cierta cuál es el objeto pretendido, se reserva también su información y "su propia carta" y especula con el tiempo y el desgaste que puede hacer todavía al otro retractarse; en cuanto al mediador, luego de un debate inexistente, impreciso o inadecuado, poco es lo que puede hacer y concluye siendo un convidado de piedra a quien, eso sí, habrá que pagarle honorarios.

Hemos podido conocer también (lo que es igualmente grave), que el actor *modifica radicalmente la pretensión sometida a mediación cuando entabla su demanda*, sin que nada pueda argumentar la parte demandada ya que el principio de *confidencialidad*, que es propio de la mediación, hace las veces de escudo imbatible contra cualquier cuestión que quiera abrirse con relación a ella. La confidencialidad da algo así como una "licencia para matar".

La referida práctica, así planteada, configura, entendemos, un verdadero abuso procesal; más precisamente como enseña Peyrano, un *abuso del proceso* por un *ejercicio inadecuado* (5) que, en este caso, se hace del derecho a una solución alternativa del conflicto a través de la mediación, puesto que se está burlando el propósito de la norma jurídica (6), en tanto se ejercita una prerrogativa jurídica contrariando la buena fe, el principio de moralidad y el de economía procesal, de modo que se veda un acceso a la solución pacífica de un pleito ante un mediador que ejercita una función pública, conforme lo norma el Código Civil.

Nos hemos propuesto, aquí, desnudar la actual realidad de la mediación y acercar alguna idea que haga reflexionar al lector acerca de la necesidad de hacerle algunos ajustes constructivos.

Juzgará el lector si esta suerte de *mandato preventivo*, que podrá articularse con una *orden judicial al mediador* antes de dar apertura al juicio y para que *complete el acta de mediación* con que se abre el proceso judicial, alcanza el objetivo de prevenir prácticas reprochables, sin perjuicio, claro está, de que las partes y sus letrados, junto al mediador, *observen esos requisitos ya* en el acto e *insten a que se complete debidamente el acta de mediación*, para que ésta sea *útil* a un proceso que debe fundarse en la buena fe y lealtad.

Algo, sí, le pediremos al lector:

Tenga en cuenta que, más allá de nuestro modesto intento de articular un mandato preventivo, generar modificaciones en la conducta requiere más que simples razones, puesto que todo cambio no sólo se facilita con el esquema *analizar/pensar/cambiar*, que implica evaluar información disponible de manera racional, sino también, con un modelo *ver/sentir/cambiar*, que involucre a todos los que son parte, debiendo ellos mismos ser quienes propicien el cambio (7).

II. Lo pretendido: necesidad de concretarlo y darlo a conocer en la mediación.

Sabemos que no siempre se inicia la instancia de mediación con la demanda y que, aún cuando ésta fuera acompañada con la documentación que va a sorteo de mediador, ni éste ni el requerido tienen acceso a su contenido. La mediación se abre con sólo completar un formulario e incluir (aunque no en todos los casos se lo hace), un par de líneas que contienen, sin muchas precisiones, los hechos en que se funda el pedido.

Más aún, no desconocemos que muchas veces se plantean en mediación temas que no pasarían con éxito los juicios de habilidad, de atendibilidad o de fundabilidad a que se somete una demanda en la instancia judicial, por lo que se agotan allí, sin reaparecer después en ella.

El mediador, repetimos, sólo tiene acceso al formulario y a esas breves líneas que no siempre exponen lo que se va a someter a mediación.

Y ese dato, entendemos, es fundamental para evitar su fracaso.

Precisamente, enseña William Ury (del Programa de Negociación de la Escuela de Harvard), que los primeros pasos para vencer los obstáculos para la cooperación en cualquier negociación, es buscar una solución conjunta a los problemas que se centre en los *intereses*, no en las posiciones, lo que permite "trazar el mapa del camino que lleva al acuerdo". El conocido negociador internacional, prosigue:

"Típicamente, la negociación comienza cuando la posición de una parte entra en conflicto con la posición de la otra parte. En el regateo corriente, tal vez lo único que uno necesita saber de antemano es su propia posición; pero la solución conjunta de problemas depende de los intereses subyacentes en la posición de cada parte...Para poder llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, es preciso comenzar por descifrar los intereses de ambas partes" (8).

Postulamos aquí, entonces, la necesidad de que el requirente de mediación determine y haga conocer al requerido y al mediador, en términos concretos, cuál es su pretensión, cuál será el objeto de su eventual demanda, para posibilitar el diálogo y hacerlo eficaz pues, caso contrario, se genera un debate a ciegas o, simplemente, ni siquiera se comienza con las conversaciones para acercar posiciones. Vendrá luego la tarea de exponer y descifrar cada uno cuáles son los

intereses en juego para poder comenzar la negociación propia de la etapa de mediación, teniendo en cuenta que toda negociación es una vía de dos sentidos y que, habitualmente, uno no puede satisfacer *sus intereses* si no satisface también los intereses de la otra parte. Por tanto, tan importante será entender los intereses de uno como de otro, sin perder de vista que la habilidad personal más importante en la negociación es la de *ponerse uno en el lugar de los demás*. Si alguien intenta cambiar el pensamiento del otro, necesita empezar por entender *cuál* es ese pensamiento. El propósito de identificar los intereses de cada parte es ver si uno puede idear opciones creativas para satisfacerlas. Una opción es un posible acuerdo o parte de un acuerdo, pero supone conocer básicamente, cuál es la pretensión y *el interés del otro*.

Somos realistas y vislumbramos la resistencia que podría encontrar la idea de que el pretendido conozca los términos de la demanda en la etapa de mediación, pero recordando aquello de que *"ni calvo ni tres pelucas"*, postulamos que pueda éste conocer -en concreto- cuál es el objeto del debate, cuál es el alcance de lo pretendido en términos claros y si fuera posible "números al canto" (en cuestiones de índole patrimonial), como así también *frente a quién* se lo pretende, evitándosele la sorpresa posterior (al ser notificado de la demanda), de que, si se lo hubiera conocido, se habría acordado.

Que no baste, entonces, con relatar verbalmente hechos, con expresiones de deseo ni de disconformidad, sino que pueda el requerido saber *qué puede satisfacer al otro*, inclusive para ofrecerle un cumplimiento por equivalente, si fuere necesario.

Entendemos que ese gesto de colaboración, esa actuación proactiva, es un concepto elemental para la mediación y que bien podría materializarse *con unas breves y precisas líneas que contuvieran la pretensión, al completar el acta de pedido de mediación*.

Veremos, seguidamente, que ésa será la piedra basal del acta que labrará el mediador. De ahí su importancia.

III.- El principio de confidencialidad y el acta de mediación.

Bien sabemos que, junto a los principios de imparcialidad del mediador, igualdad, celeridad, libertad y voluntariedad de las partes, la regla de la confidencialidad es clave en la mediación, por lo que no requiere acuerdo de las partes ni acta para mantenerla. Ella se impone porque es la esencia y el

fundamento de la mediación. Nada de lo que se haya dicho, documentos exhibidos, materiales o cualquier elemento que se utilizó durante ella puede, entonces, salir del ámbito tratado, ni ser usado en ningún caso para el proceso, excepto que las partes lo hubieran autorizado. Señala Falcón que la información adquirida en una mediación fallida es un arma de la negociación (9). Exclusiva de ella.

Ahora bien, ¿Es posible que bajo el manto de la confidencialidad se cobije hasta el mismísimo objeto tratado en mediación?

Entendemos que no.

Estamos convencidos de que la necesidad de conocer *el contenido de la pretensión y los sujetos involucrados*, como así también la mención de cuál ha sido *la respuesta del requerido* en ella, es más fuerte que su propósito; que la necesidad de prevenir el abuso procesal, que se configura al sorprender a la contraria con una demanda que nada o poco tiene que ver con lo tratado en mediación, es fundamento suficiente para su flexibilización o, mejor dicho, para una bien entendida confidencialidad, de modo que nada obsta a que el mediador mencione en el acta esos datos.

Nos unimos a Falcón al pensar que el arma de la negociación que es la información adquirida en la mediación, es un valor intangible que atesorarán las partes, para llevar cada cual "aguas a su molino". Pero las menciones que requerimos se hagan en el acta que libre el mediador no ponen en crisis a la confidencialidad pues sólo se mencionará allí aquellos puntos comprendidos dentro del "objeto" que podrán ser útiles, eventualmente, para la posterior *valoración judicial de la conducta de las partes*.

En efecto, dentro de los requisitos del acta de mediación que se acompaña para la admisibilidad de la demanda en las legislaciones y materias en que ella es obligatoria, se encuentra "el objeto de la controversia", pues tanto el juez como las partes intervinientes en el proceso tienen que tener una referencia concreta sobre él, porque de él surgirá, *verbigratia*, la existencia o no de reiteración de la mediación (por ejemplo, cuando en el proceso se intente una segunda acción).

No bastará entonces con que el acta del mediador indique en el objeto: "daños y perjuicios", o "incumplimiento de contrato", etc. sino que debe explicitarse en ella: a) cuál ha sido el *objeto puntual de la pretensión*, b) cuál su *causa fuente* y c) cuál la *postura del requerido* frente a ella, como así también, su *propia pretensión* que habilitaría la vía judicial para la futura reconvencción que

podría interponer el requerido, sin constancia -claro está- de los *pormenores de la o las audiencias celebradas*, pues ello está vedado por la confidencialidad. El acta debería ser, entonces, lo más completa posible en términos objetivos, pues ello permite conocer si realmente se cumplió con la mediación obligatoria en el caso concreto, es decir, que media identidad entre lo allí tratado y lo que constituye después la materia del juicio.

De más está decir que ese dato no puede quedar librado a la exclusiva iniciativa del mediador, sino que cualquiera de las partes (o ambas), deberían solicitar se incluya una mención de lo actuado en ese sentido, completándose el acta de mediación con los requisitos útiles del caso. Esto no requiere ninguna reforma legal. Se trata de aplicar las normas que nos rigen dándoles utilidad con la que se evitaría, además, el ulterior *mandato preventivo*, es decir, la orden posterior del juez de completar el acta de mediación debidamente, lo que debería ser la *ultima ratio* en esto de proscribir el abuso procesal de la mediación.

Si ninguna relevancia se diera a lo actuado en mediación, ¿De qué vale cualquier esfuerzo hecho allí?, ¿De qué vale la buena fe y la colaboración observada en la etapa?

Buscar una respuesta a estos interrogantes es clave, a nuestro juicio, en horas en las que se somete a la mediación a tantos cuestionamientos y críticas. Es por eso que hemos considerado darle algún valor a lo actuado en ella.

IV. El valor de lo actuado en mediación como un modo de proscribir su abuso.

Una propuesta de prevención.

Entendemos que el abuso de la mediación puede prevenirse, más aún, que es preciso que así se haga.

Para ello, invitamos a preguntarse:

-¿Podría un demandado allanarse a la pretensión de demanda y *eximírsele, por ello, del pago de costas* cuando en la mediación previa, ante igual pretensión, se limitó a solicitar el cierre de la mediación?

-¿Podría el actor *cambiar radicalmente en la demanda la pretensión* dada a conocer en la mediación previa obligatoria?

-¿Podría el actor demandar a quienes no participaron de la mediación, sin advertir al juez de esa circunstancia?

Estos tres supuestos, entre otros que surjan, resultan moneda corriente y desnudan las falencias del sistema porque, de hecho, esto ocurre.

Sabemos que la jurisprudencia se ha ocupado especialmente de aquellas cuestiones que no retrotraen el procedimiento a la etapa de mediación como un modo de no entorpecerlo ni dilatarlo más, pero esto no puede llevarnos al otro extremo: el de que lo actuado en mediación no tenga ninguna relevancia ni valor alguno para el pleito, porque comienza a advertirse una suerte de abuso allí que puede y debe ser prevenido.

El Nuevo Código Civil y Comercial recientemente sancionado (Ley 26.994), en el capítulo 3 de su Título Preliminar, da pie a nuestra posición cuando refiere que: *"Los derechos deben ser ejercidos de buena fe"* (art. 9), como así también, que *"El ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto. La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considera tal el que contraría los fines del ordenamiento jurídico o el que excede los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres"*. Asimismo, que *"El juez debe ordenar lo necesario para evitar los efectos del ejercicio abusivo o de la situación jurídica abusiva y, si correspondiere, procurar la reposición al estado de hecho anterior ..."* (art. 10º).

El propio art. 1710 de este cuerpo normativo alude al deber de *... "adoptar, de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud..."*.

Pensamos que las partes –y muy especialmente los letrados- que observan una buena conducta procesal en la mediación, deberían sentir que alguien nota la diferencia. A ellos se les hará saber que su conducta (unida a la que guarden en el proceso judicial) será valorada por el juez cuando resuelva el pleito y que de esa valoración podría derivar eventualmente alguna consecuencia adversa (10).

La conducta de las partes y sus letrados deja una huella, surco, rastro o marca a lo largo de todo el desarrollo del proceso (que incluye a la mediación obligatoria), que puede ser percibido o aprehendido por el juez y es fuente de prueba indiciaria, es decir, como hecho que prueba otro hecho. De allí que sostengamos que la actitud que un litigante asuma en el proceso, la postura que defienda, o la argumentación de que se valga, pueden suministrar indicios acerca de la sinceridad de su desempeño y de la seriedad de sus razones (11). Y es que si la conducta anterior o llevada a cabo *fuera del proceso o en un proceso*

diferente, muchas veces puede servir para tener por acreditados comportamientos incoherentes o contradictorios de las propias partes, una vez abierta la instancia (12), entendemos que con mayor razón aún podría considerarse lo actuado en mediación, cuando se trata de una instancia obligatoria que se ha incorporado a la mayoría de los procesos.

Todo lo vinculado con la doctrina de los "propios actos" constituye "argumento de Derecho" y como tal encuadrable en los términos del *iura novit curia*, facultad que no sólo es facultad sino también deber del órgano jurisdiccional (13).

La propuesta, en síntesis, sería:

1. En la solicitud de mediación: se indicará, en términos claros, la *pretensión*, su *causa fuente*, *objeto y sujetos pasivos*, los que deberán coincidir con los de la futura demanda a entablarse ante el fracaso de ella.
2. El mediador dará a conocer a las partes que en el acta de mediación que se agregará a la causa dejará constancia de esos requisitos y de la respuesta dada por el requerido a ellos.
3. La confección del acta de mediación deberá contener una mención de los requisitos indicados, que aluden a cuestiones sustanciales del conflicto, como así también, cuál ha sido la respuesta objetiva de las partes a lo conversado en su marco.
4. El juez podrá, en base al acta, considerar lo actuado en mediación en oportunidad de valorar la conducta de las partes en juicio.

En pocas palabras, entendemos que para prevenir el abuso de la mediación, es preciso revalorizar su esfuerzo.

V. Otras propuestas

Antes de cerrar, acercamos otras propuestas para dar un sentido adicional a las normas que emplazaron la mediación obligatoria y para su mejor aprovechamiento.

Destaca al respecto Toribio Sosa, que dado que el mediador debe ser abogado y que las partes deben contar necesariamente con asesoramiento letrado, si no acuerdan una solución para su diferendo, al menos podrían acordar

cómo transitar la futura instancia judicial; si no convienen una solución, al menos podrían convenir la mejor forma de llegar hasta la sentencia.

Para así hacerlo, podrían las partes consensuadamente, bajo la intervención del mediador, concretar algunos de los objetivos de la audiencia preliminar, verbigracia, del art. 360 del CPCCN, como fijar los hechos conducentes para la solución del litigio, dejar asentados algunos de ellos relevándolos de prueba, determinar cuál es la prueba a producirse sobre los hechos controvertidos que sea conducente o, en su caso, establecer que la contienda sea de puro derecho. De esta forma se resucitaría el mecanismo de la demanda y contestación conjuntas. Incluso las partes podrían más que acordar sobre los hechos y pruebas, podrían pactar bajo qué tipo procesal debería sustanciarse el juicio venidero y concertar sobre la modalidad de realización de los futuros actos procesales (por ej., designar perito y sentar puntos de pericia; reservar sólo la cédula para notificar la sentencia de mérito y para el resto de las resoluciones usar la notificación automática, etc.) (14).

Hemos tenido ocasión de destacar, también, que en mediación puede producirse aquella prueba pericial que permita cuantificar el daño, la que no sólo podría tener valor para esa etapa prejudicial, sino que podría ser útil e idónea en el proceso judicial posterior, aún cuando la mediación fracasase (15). Aludíamos, en tal sentido, a la posibilidad de una prueba trasladada, con fundamento en el principio de máximo rendimiento procesal (16).

Otra idea que consideramos útil es la de hacer uso de un pedido de cuarto intermedio (que puede ser breve, inclusive de horas o minutos), para que el abogado pueda consultar al interesado o al propio liquidador de la aseguradora (en el supuesto de que exista un seguro que cubra el riesgo) para que éste evalúe lo pretendido y haga su propio *análisis económico del Derecho*.

En fin, estamos convencidos de que algo hay que hacer por la mediación y que es urgente prevenir que se desvirtúe su propósito. El tema no es menor, pues cuando los requirentes del servicio jurisdiccional advierten que, como solución de conflictos, ésta pierde su legitimidad y la jurisdicción se encuentra superada en cantidad de procesos y en relación con la cantidad y calidad de los insumos, los administrados pierden confiabilidad en el sistema y éste es un "daño colateral" macroeconómico, trascendente y difícil de recomponer (17).

La confianza, lo sabemos bien, es un elemento intangible de cualquier sistema (jurídico, económico, social, etc.) que permite superar la incertidumbre y

los riesgos propios de cualquier estructura sistémica, pero ante su frustración individual (como elemento psicológico) y colectivo (sociológico), se comienzan a producir desvalores sociales graves (justicia por propia mano, colocar en estado de necesidad a los dañados, etc.) (18).

VI. Colofón

"El infierno es un lugar donde nada está conectado", decía T.S. Eliot en uno de sus comentarios al "Infierno" de Dante.

La etapa de mediación que se lleva a cabo hoy a la manera de "cita a ciegas", en la que no se conoce con certeza cuál es la pretensión que eventualmente conformará la demanda ni quiénes los demandados, y el posterior descubrimiento (ya en el marco del proceso judicial) de que lo tratado en ella nada tiene que ver con lo que finalmente se reclama, configura un claro abuso del proceso que recuerda esa idea de *infierno*, al exhibir con desparpajo una falta de conexión que sólo desnuda que las partes que asistieron, lo han hecho a un debate sordo sólo para cumplir con la nota de obligatoriedad, con desperdicio de tiempo, de costos y de trabajo.

Esa verdadera burla al sistema bienintencionado de solucionar conflictos, puede ser prevenida con la determinación de la identidad de los sujetos que forman parte de la cuestión litigiosa y con los que se trabaría la *litis*, como así también, con la explicitación de cuál sería la pretensión de la futura demanda, quedando vedada para el actor la introducción de cualquier modificación sustancial que se aparte de lo tratado en la mediación previa. Así también, con la mención en el acta de mediación que se levante, de cuál ha sido la conducta de las partes en su marco, para una posible valoración judicial de ella.

Mucho hay por hacer para mejorar su dinámica y para disipar el concepto de que sólo ha venido para demorar y encarecer los juicios. Pero eso dependerá de un serio esfuerzo de todos sus protagonistas, una lectura económica de la etapa y, por qué no, de una dosis de inteligencia emocional aplicada al Derecho que permita encontrar puntos de encuentro para una solución pacífica y efectiva.

.....

NOTAS

1. Falcón, Enrique M, *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, anotado, concordado, comentado. Actualización temática*, t. V, pág. 145 y sgtes.
2. Dupuis, Juan C., *Mediación y conciliación*, 1º edición, Bs.As., Abeledo-Perrot, 1997, nº 153, pág. 172.
3. Fernández Balbis, Amalia, "El acceso a la justicia como derecho constitucional y los aportes del actual derecho procesal", en ED. 256-869.
4. Falcón, Enrique, "Nueva ley de mediación obligatoria nacional y modificación del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", en *Rev.de Dcho. Procesal, Sistemas alternativos de solución de conflictos*, 2010-2, Rubinzal-Culzoni, pág. 112.
5. Peyrano, Jorge W, "Abuso de los derechos procesales", en *Abuso procesal*, obra colectiva del Ateneo de Estudios del Proceso Civil, Rubinzal-Culzoni, Sta. Fe, 2006, pág.76.
6. Peyrano, Guillermo F."Abuso de Derechos Procesales. Algunos interrogantes a su respecto", en *Abuso Procesal*, op.cit. pág.174.
7. John Kotter y Dan Cohen, *El corazón del cambio*, citado por el Prof. Piñeyro Prins, Ricardo, Diario La Nación, Secc. Economía y Negocios, del 25/1/15, pág. 10.
8. Ury, William, *¡Supere el no!, Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*, (del Programa de Negociación de la Escuela de Harvard), Grupo Editorial Norma, Colombia, Bogotá, 1993.
9. Falcón, Enrique, "Nueva ley de mediación obligatoria nacional y modificación del CPCCN", en *Rev. Dcho Procesal*, 2010-2 pág.127.
10. Balestro Faure, Miryam T, "La valoración judicial de la conducta en juicio", en *Valoración judicial de la conducta procesal*, obra del Ateneo de Estudios del Proceso Civil, Jorge W. Peyrano (dir.), Daniel Acosta (coord.), Rubinzal Culzoni, Sta. Fe. 2005, págs. 31/32.
11. Alberto, Misael E, "Valor probatorio de la conducta en juicio. Un aporte más para su consideración como indicio y otras cuestiones más...", en *Valoración judicial de la conducta procesal*, cit., págs. 129/130.
12. Alberto, Misael, trabajo citado, pág.133.
13. Peyrano, Jorge W, *El proceso civil. Principios y fundamentos*, Astrea, Bs.As. 1978, pág. 101.

14. Sosa, Toribio, "Especulaciones sobre la ley de mediación civil en la Provincia de Buenos Aires", en *Rev.de Dcho Procesal*, Sistemas alternativos de solución de conflictos, 2010-2, pág. 264.
15. Fernández Balbis, Amalia, "Mediación: la cuantificación del daño y el valor de la prueba pericial", en ED. t.245-1380.
16. Peyrano, Jorge W, "El principio del máximo rendimiento procesal en sede civil, en *Principios Procesales*, obra conjunta del Ateneo de Estudios del Proceso Civil, Rubinzal-Culzoni, Sta. Fe, t. I, pág. 445.
17. Gherzi, Carlos A. "Análisis económico del derecho de daños: crisis e impactos en el sistema judicial", en RCyS 2013-IX, 16, cita Online: AR/DOC/2060/2013.
18. Fukuyama, Francis, *Confianza (Trust)*, Ed. Atlántida. Buenos Aires, 1995, citado por Carlos A. Gherzi, "Análisis económico del derecho de daños: crisis e impactos en el sistema judicial", *art. citado*.