

# CONTENIDO

PRÓLOGO.....	7
INTRODUCCIÓN.....	17

## CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)

A. ESTUDIO SOBRE LAS CAUSAS GENERADORAS DEL CONFLICTO .....	21
B. CONCEPTO SOBRE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) .....	22
C. PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	24
D. MODALIDADES DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) .....	28
1. LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
CARA A CARA .....	28
1. <i>ARBITRAJE</i> .....	28
2. <i>CONCILIACIÓN</i> .....	28
3. <i>AMIGABLE COMPOSICIÓN</i> .....	28
4. <i>ADJUDICACIÓN</i> .....	28
5. <i>JUECES DE PAZ</i> .....	29
6. <i>CONTRATO DE TRANSACCIÓN</i> .....	29
I. <i>LA MEDIACIÓN</i> .....	29
8. <i>LA FACILITACIÓN</i> .....	29
9. <i>LA NEGOCIACIÓN</i> .....	29
10. <i>MEDIACIÓN-ARBITRAJE (MED-ARB)</i> .....	30
II. <i>Mi NI JUICIO</i> .....	30
12. <i>EL partnering</i> .....	30
13. <i>LA EVALUACIÓN NEUTRAL</i> .....	30
14. <i>EL FACT FINDING</i> .....	30
15. <i>COACHING</i> .....	31
16. <i>EL DEFENSOR DEL CLIENTE</i> .....	31

17. El OMBUDSMAN .....	31
18. Alquiler de jueces privados -RENT A JUDOE .....	31
19. EL ARBITRAJE JUDICIAL O ARBITRAJE NO VINCULANTE .....	31
20. El arbitraje BASEBALL o de última oferta.....	31
21. Los buenos oficios.....	32
22. EL PERITAJE.....	32
23. EL dispute boards.....	32
24. EL DOCDEXCCI.....	32
25. El referee pre-arbitral CCI.....	32
26. LA SOLUCIÓN INTERMEDIA DE CONTROVERSIAS .....	32
27. MECANISMOS MIXTOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	33
28. JUICIO SUMARIO SIN JURADO.....	33
29. EL OYENTE NEUTRAL .....	33
30. LA INVESTIGACIÓN.....	33
31. LA CONSULTA .....	33
32. ADAPTACIÓN DE CONTRATOS.....	34
33. EL EXPERTO NEUTRAL .....	34
2. SEGÚN EL GRADO DE INTERVENCIÓN DEL TERCERO NEUTRAL EN LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	34
3. SEGÚN EL GRADO DE OBLIGATORIEDAD DF. I,OS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	35
4. LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS SIN INTERVENCIÓN HUMANA .....	36
A. La resolución de conflictos ON UNE .....	36
a. El arbitraje virtual.....	36
b. El cybersettle .....	36
c. El depósito o scrow .....	36
d. Re-depósito de los cargos tarjeta de crédito.....	36
D. CARACTERÍSTICAS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)	36

## CAPÍTULO II

### SEGÚN EL GRADO DE OBLIGATORIEDAD DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE CONFLICTOS (MASC)

#### 1. LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CARA ACARA

A. Mecanismos alternativos de solución de conflictos vinculantes...	39
1. <i>ARBITRAJE</i> .....	39
A. <i>La definición de arbitraje</i> .....	39
B. <i>Características del arbitraje</i> .....	40
C. <i>Clases de arbitraje</i> .....	41
1. El arbitraje en Colombia.....	42
2. El arbitraje en España.....	43
3. El arbitraje en México .....	46
4. El arbitraje federal en los Estados Unidos.....	48
2. <i>La amigable composición</i> .....	50
A. <i>La definición de amigable composición</i> .....	50
B. <i>Características de la amigable composición</i> .....	50
1. La amigable composición en Colombia.....	51
A. Diferencias entre el arbitraje y la amigable composición en Colombia .....	51
2. La amigable composición en México.....	53
A. ¿La amigable composición en México es un mecanismo autocompositivo o heterocompositivo o tiene características de ambos? .....	53
B. La amigable composición mexicana en derechos humanos .....	55
3. La amigable composición en España .....	58
3. <i>La conciliación</i> .....	59
A. <i>Definición de conciliación</i> .....	59
B. <i>Características de la conciliación</i> .....	60
C. <i>Clases de conciliación</i> .....	61
1. La conciliación en México .....	62
2. La conciliación en España.....	63
3. La conciliación en Colombia.....	67
4. La conciliación según la ley modelo sobre Conciliación Comercial Internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL en inglés - CNUDMI en español)	71
5. La conciliación en Estados Unidos.....	73
4. <i>La adjudicación</i> .....	74
A. <i>Definición de adjudicación</i> .....	74

5.	<i>Los JUECES DE PAZ</i> .....	76
	A. <i>Definición de los jueces de paz</i> .....	76
	B. <i>Características de los jueces de paz</i> .....	76
	1. Los jueces de paz en Colombia.....	77
	A. <i>Competencia de los jueces de paz en Colombia</i> .....	78
	2. Los jueces de paz en España.....	79
6.	<i>EL CONTRATO DE TRANSACCIÓN</i> .....	80
	A. <i>Definición del contrato de transacción</i> .....	80
	1. El contrato de transacción en Colombia.....	80
	A. <i>Asuntos no transigibles y efectos del contrato de transacción en Colombia</i>	81
	B. <i>Características del contrato de transacción</i> .....	82
	2. El contrato de transacción en los Estados Unidos.....	82
	3. El contrato de transacción en México.....	83
	4. El contrato de transacción en España.....	85
B.	<i>LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS NO</i>	
	<i>VINCULANTES</i> .....	87
7.	<i>LA MEDIACIÓN</i> .....	87
	A. <i>Definición de mediación</i> .....	87
	B. <i>Características de la mediación</i> .....	89
	1. La mediación en el estado de Colorado.....	90
	A. El mediador.....	90
	B. El inicio de la mediación.....	91
	C. La forma de participar en la mediación.....	91
	D. Asuntos que no se deberían someter a una	
	mediación.....	91
	E. Terminación de la mediación.....	91
	F. Los efectos jurídicos del acuerdo mediatorio en	
	el estado de Colorado.....	91
	- 2. La mediación en México.....	92
	A. Diferencias entre mediación y amigable	
	composición en México.....	94
	3. La mediación en Colombia.....	95
	A. Procedencia de la mediación penal en Colombia.....	95
	B. La solicitud de la mediación penal en Colombia.....	96
	C. Efectos de la mediación penal en Colombia.....	96
8.	<i>LA FACILITACIÓN</i> .....	97
	A. <i>Definición de facilitación</i> .....	97

9.	<i>LA negociación</i> .....	97
	<i>A. Definición de negociación</i> .....	97
C.	Los MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS HÍBRIDOS .....	100
10.	<i>LA mediación-arbitraje (MED-ARB)</i> .....	100
	<i>A. Definición de mediación - arbitraje (MED-ARB)</i> .....	100
	<i>B. Modalidades de mediación-arbitraje (MED-ARB)</i> .....	102
	a. Arbitraje-mediación (ARB-MED).....	102
	b. Caso IBM vs FUJITSU .....	103
11.	<i>EL MiNuucio</i> .....	104
	<i>A. Definición de minijuicio</i> .....	104
	<i>B. Características del minijuicio</i> .....	104
12.	<i>EL partner/ng</i> .....	105
	<i>A. Definición de parínering</i> .....	105
D.	LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CONSULTIVOS..	107
13.	<i>LA EVALUACIÓN NEUTRAL</i> .....	107
	<i>A. Definición de evaluación neutral de casos</i> .....	107
	1. La evaluación neutral en Estados Unidos .....	110
	1.A. La evaluación neutral en el estado de California.....	111
	<i>A. Casos en que sería procedente la evaluación neutral</i> .....	112
	<i>B. Casos en los que no sería adecuada o improcedente la evaluación neutral</i> .....	112
	<i>C. Objetivos de la evaluación neutral</i> .....	113
	<i>D. Clases de evaluación neutral</i> .....	113
	1. Evaluación neutral temprana .....	113
	2. Evaluación del caso .....	114
	2. La evaluación neutral en Colombia.....	114
	3. La evaluación neutral en México .....	116
	4. La evaluación neutral en España.....	118
14.	<i>EL DEFENSOR DEL CLIENTE</i> .....	118
	<i>A. Definición del defensor del cliente</i> .....	118
	1. El defensor del cliente en Colombia .....	119
	2. El defensor del cliente en la Unión Europea.....	120

2.    A. El defensor del cliente asegurador en la Unión Europea .....	121
A. ¿Quién es el defensor del cliente? .....	121
3. El defensor del cliente bancario en España .....	121
4. El defensor del cliente en México.....	122
15. <i>EL OMBUDSMAN</i> .....	123
A. <i>DEFINICIÓN DE OMBUDSMAN</i> .....	123
1. El <i>Ombudsman</i> en la Unión Europea.....	124
A. ¿Qué se entiende por mala administración? .....	124
1 .A. El <i>Ombudsman</i> europeo como defensor del consumidor .....	126
2. El <i>Ombudsman</i> en Latinoamérica.....	127
3. El <i>Ombudsman</i> en Colombia .....	129
A. El <i>Ombudsman</i> como defensor de los contribuyentes o usuarios aduaneros colombianos .....	130
B. El <i>Ombudsman</i> como defensor del consumidor en Colombia .....	130
4. El <i>Ombudsman</i> en México.....	131
16. <i>EL FACT FINDING</i> .....	131
A. <i>Definición del fact finding</i> .....	131
17. <i>EL COACHING</i> .....	132

### CAPÍTULO III

#### SEGÚN EL GRADO DE INTERVENCIÓN DEL TERCERO NEUTRAL EN LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)

18. <i>ALQUILER DE JUECES PRIVADOS-RENTA JUDGE</i> .....	133
A. <i>Definición de alquiler de jueces privados</i> .....	133
B. <i>Características del alquiler de jueces privados</i> .....	134
C. <i>Diferencias entre el alquiler de jueces privados y el arbitraje....</i>	135
19. <i>EL ARBITRAJE JUDICIAL O ARBITRAJE NO VINCULANTE</i> .....	135
A. <i>Definición del arbitraje judicial o arbitraje no vinculante</i> .....	135
20. <i>EL ARBITRAJE BASEBALL O DE ÚLTIMA OFERTA</i> .....	137
A. <i>Definición de arbitraje baseball o de última oferta</i> .....	137
21. <i>Los BUENOS OFICIOS</i> .....	138
A. <i>Definición de buenos oficios</i> .....	138
22. <i>El peritaje</i> .....	139
A. <i>Definición de peritaje</i> .....	139

B.	<i>Arbitrio de aplicación del peritaje</i> .....	140
C.	<i>Clases de peritaje</i> .....	140
1.	<i>Peritaje facultativo</i> .....	140
2.	<i>Peritaje obligatorio</i> .....	140
D.	<i>El peritaje como una etapa del arbitraje</i> .....	140
E.	<i>La administración del peritaje CCI</i> .....	141
F.	<i>El informe final del perito</i> .....	141
G.	<i>Valor probatorio del peritaje</i> .....	141
23.	<i>El dispute boards</i> .....	142
A.	<i>Definición de dispute boards</i> .....	142
B.	<i>Clases de dispute boards</i> .....	144
1.	<i>Dispute review board o DRB</i> .....	144
2.	<i>Dispute adjudication board o DAB</i> .....	144
3.	<i>Combined dispute board oCDB</i> .....	145
C.	<i>Constitución del dispute boards</i> .....	145
D.	<i>Efectos de las decisiones tomadas o recomendaciones emitidas por los dispute boards</i> .....	146
E.	<i>Diferencias existentes entre los dispute boards, el peritaje y el fact finding</i> .....	147
24.	<i>EIDOCDEXCCI</i> .....	148
A.	<i>Definición del DOCDEX CCI</i> .....	148
25.	<i>El referee pre-arbitral CCI</i> .....	148
A.	<i>Definición del referee pre-arbitral CCI</i> .....	148
26.	<i>La solución intermedia de controversias</i> .....	149
27.	<i>Mecanismos mixtos de solución de conflictos</i> .....	150
28.	<i>Juicio sumario ante jurado</i> .....	150
29.	<i>Oyente neutral</i> .....	151

30. LA INVESTIGACIÓN .....	152
31. La consulta .....	152
32. ADAPTACIÓN DE CONTRATOS .....	153
33. EL EXPERTO NEUTRAL .....	153

#### CAPÍTULO IV

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SIN INTERVENCIÓN HUMANA

A.LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS <i>ON LINE</i> .....	155
B.CLASES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SIN INTERVENCIÓN HUMANA .....	157
1. ARBITRA.IL VIRTUAL .....	157
2. CYBERSETTLE .....	157
3. DEPOSITO O <i>scrow</i> .....	158
1. <i>Re-depósito de los cargos de tarjeta de crédito</i> .....	158
CONCLUSIONES.....	161
ABREVIATURAS.....	171
BIBLIOGRAFÍA .....	173

/