

# Alternativa a la Resolución de Disputa

(Alternative Dispute Resolution)

## Mensaje para el Consumidor

### ¿QUÉ ES LA ALTERNATIVA A LA RESOLUCIÓN DE DISPUTA?

La Alternativa a la Resolución de Disputa (Alternative Dispute Resolution o ADR por su sigla en inglés) es un método de resolver disputas sin usar el sistema formal de la corte. Usada adecuadamente ADR reduce el número de disputas que eventualmente pueden terminar en caras y largas batallas legales. La necesidad de ADR es tan aparente que la Corte Superior del Estado de Nueva Jersey requiere que las partes envueltas en ciertos casos se sometan a mediación antes de presentarse delante del juez.

El término “ADR” es amplio e incluye varias clases de resoluciones de disputas. La Unidad de ADR dentro de la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey usa las dos formas más comunes: mediación y arbitraje.

### HISTORIA

Enfrentándose con un incremento de casos cada día en su Oficina de Protección al Consumidor (Office of Consumer Protection o OCP), la División estableció la Unidad de ADR en el 1992. Ésta Sirve como una agencia independiente, imparcial y sin abogacía dentro de la División.

La mayoría de los que han participado en el programa de ADR han dicho que han encontrado el proceso “muy bueno” o “excelente”.

Debido al éxito con los casos de OCP el papel de la ADR se incorporó a muchas juntas de licenciamiento como la Junta Estatal Examinadora de Médicos, la Junta de Cosmetología y Peluquería de Nueva Jersey, y la Junta de Arquitectos de Nueva Jersey.

La Unidad se amplió en el 1999 cuando empezó a usar arbitraje.

### ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN Y EL ARBITRAJE?

**Mediación-** La mediación es un proceso voluntario, informal en el que una parte tercera asiste a aquellos envueltos en un conflicto a llegar a una solución que es aceptada por todas las partes. El mediador no hace la decisión, pero ayuda a los envueltos en la disputa a resolver el conflicto, explorando todas las opciones y manejando el proceso de negociación.

Aunque la mediación es un proceso completamente voluntario, si las partes llegan a un acuerdo, el acuerdo es vinculante y la corte lo puede implementar, como cualquier otro contrato. Si las partes no terminan llegando a un acuerdo mutuamente aceptado, están libres de proseguir acción legal.

**Arbitraje-** Es un proceso legal voluntario que tiene lugar fuera de la corte. En el arbitraje una parte tercera neutral hace la decisión. Al contrario de la mediación, la decisión dada por el árbitro es legalmente vinculante y por lo general no se puede apelar. El árbitro no tiene que ser un abogado ni las partes tienen que traer abogados a la audiencia. Aquellos envueltos reciben la oportunidad de presentar su caso al árbitro en sus mismas palabras, sin una audiencia formal o rígidamente estructurada.



New Jersey Division of Consumer Affairs ▶ 800-242-5846  
[www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov)



Cuando los asuntos van al arbitraje, se requiere de las partes envueltas que firmen un Acuerdo de Arbitraje (Arbitration Agreement). Si una de las partes no cumple con el acuerdo, la otra parte puede ir a la corte o a la apropiada jurisdicción para que se implemente la decisión.

## ¿QUIÉN SIRVE COMO MEDIADOR OR ARBITRADOR?

Los mediadores y arbitadores son voluntarios que vienen de toda clase de grupos sociales. El uso de voluntarios provee un ahorro financiero significativo al Estado, al mismo tiempo que ofrece a los clientes que usan ADR un servicio de gran calidad.

## CONFIDENCIALIDAD

El mediador no revelará información confidencial sin el permiso explícito de ambas partes de la medicación. Todos los documentos y discusiones que han sido revelados durante la sesión de mediación, permanecerán confidenciales y ni el material ni el mediador pueden ser citados (subpoena). La única información que se hará pública será si la mediación tuvo éxito o no.

El proceso de arbitraje también es confidencial y no está abierto al público. La decisión emitida por el arbitrador es, sin embargo, considerada un documento público.

## ¿CUALES SON LAS VENTAJAS DE USAR ADR?

- Los asuntos se tratan prontamente y los conflictos se resuelven con más rapidez.
- Los participantes pueden ahorrar tiempo y costosas batallas legales.
- El servicio de los mediadores entrenados y los arbitadores es gratis

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si usted quiere aprender más acerca de la Unidad de ADR, puede escribir a:

**New Jersey Office of the Attorney General**

**Division of Consumer Affairs**

**Alternative Dispute Resolution**

P.O. Box 45023,

153 Halsey Street

Newark, NJ 07101

o llame al:

**973-504-6100**

o vaya a:

[www.NJConsumerAffairs.gov/ocp/Pages/adr.aspx](http://www.NJConsumerAffairs.gov/ocp/Pages/adr.aspx)

## Oficina del Fiscal General de Nueva Jersey División de Asuntos del Consumidor



### Customer Service Center

124 Halsey Street

P.O. Box 45025

Newark, NJ 07101

(973) 504-6200

(800) 242-5846

(Solamente en Nueva Jersey)

Correo electrónico:

[AskConsumerAffairs@dca.lps.state.nj.us](mailto:AskConsumerAffairs@dca.lps.state.nj.us)

Website: [www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov)