La Oficina de Resolución de Disputas

¿Qué es la Oficina de Resolución de Disputas?
La Oficina de Resolución de Disputas (Dispute Resolution Branch - DRB) que pertenece al Departmento de Justicia y del Procurador General de Justicia (Department of Justice and Attorney-General - JAG) ofrece a la comunidad un servicio de mediación gratuito, confidencial e imparcial.
La DRB consta de seis Centros de Resolución de Disputas (Dispute Resolution Centres - DRC) ubicados en todo Queensland.

¿Qué es la mediación y cómo funciona?
La mediación es una forma de ayudar a las personas a resolver disputas sin necesidad de ir a juicio.
Las personas involucradas en una disputa se reúnen en presencia de uno o dos mediadores para debatir sus diferencias y llegar a una solución satisfactoria para ambas partes. Los mediadores actúan en calidad de tercera parte imparcial, y proporcionan orientación a las partes a través de un proceso de mediación estructurado.

¿Quién puede utilizar el servicio de mediación?
Los servicios de mediación son gratuitos para todas las personas de la comunidad, cualquiera sea su educación, ingresos, origen étnico o idioma.
Tenga en cuenta que las facilitaciones y mediaciones en el lugar de trabajo se ofrecen con un cargo por servicio.

¿La mediación es confidencial?
Sí, los mediadores prestan un juramento de confidencialidad. Nada de lo que se diga en una mediación puede ser transmitido a ninguna otra persona por parte de los mediadores, ni se puede utilizar en una demanda judicial.

¿Es necesario que yo asista a la mediación?
No es necesario que usted asista a la mediación. Es voluntaria. Cualquiera de las partes se puede retirar del proceso en cualquier momento y sin que haya ninguna acción punitiva.

¿Los mediadores le dirán a la otra persona qué hacer?
No, la labor de los mediadores no es ofrecer consejos, ni sugerencias ni decidir quién tiene la razón o no. Los mediadores dirigen el debate entre las partes y les ayudan a tomar sus propias decisiones.

¿Qué asuntos se pueden tratar en la mediación?
Es posible tratar una amplia variedad de asuntos en la mediación; los más comunes son los siguientes:

- disputas de vecindarios que impliquen problemas de enrejado, ruido, niños, mascotas y árboles que sobresalen
- disputas familiares
- disputas en el lugar de trabajo
- disputas comerciales
- acuerdos relacionados con la crianza de los hijos y resoluciones sobre propiedades inmobiliarias
- disputas entre varias partes, en ocasiones pueden implicar a toda la comunidad
- disputas relativas al arrendamiento.

¿Cuándo no es adecuada la mediación?
La mediación no es adecuada cuando:

- hay temor o un alto riesgo de violencia entre las partes
- una parte no desea negociar
- una parte se niega a asistir a la mediación
- falta de poder de negociación
- una parte no asiste a la mediación con el fin de resolver la disputa (negociación de mala fe)

¿Cómo se organiza la mediación?
Una vez que usted se haya puesto en contacto con nosotros, contactaremos a la otra parte por carta o teléfono para ofrecer el servicio de mediación. Si la parte responde y desea asistir a la mediación y el asunto es adecuado para la mediación, fijaremos una mediación en el lugar y momento conveniente para ambas partes.

¿Cuánto tiempo dura una mediación?
Cuando las dos partes acuerdan asistir a la mediación, una sesión tiene lugar normalmente antes de diez días. Las sesiones tienen una duración media de tres a cuatro horas.

¿Quién asiste a la mediación?
Usualmente solo las personas directamente implicadas en la disputa asisten a la mediación. Si usted está disgustado o contrariado o no está seguro en lo que concierne a la mediación puede elegir a otra persona para que asista como ayudante. También puede ponerse en contacto con su abogado durante la mediación si le resulta útil para facilitar el avance de los asuntos. Los mediadores no ofrecen asesoramiento legal.

¿Qué ocurre si la otra parte no responde o rechaza la oferta?
Para que la mediación tenga lugar, todas las partes involucradas en la disputa deben acordar asistir. Cuando éste no es el caso, la mediación no se puede llevar a cabo. En este caso, se notificará a la persona que inicialmente se puso en contacto con nosotros. Incluso si se da una razón para haber declinado, no podremos revelar la razón a la otra persona ni a nadie más.

¿Un acuerdo de mediación se puede hacer cumplir en un tribunal de justicia?
No. Por lo general, una mediación no tiene fuerza legal. Las partes son responsables de respetar su acuerdo. Ya que ellas mismas prepararon el acuerdo, existen buenas posibilidades de que lo acaten. Sin embargo, las partes implicadas pueden hacer que su acuerdo tenga fuerza legal, si así deciden hacerlo. Para ello, deberán incluir una cláusula en el contrato que indique su deseo de que el acuerdo tenga fuerza legal. Con posterioridad, un abogado puede redactar los documentos necesarios.

¿Cómo me debo preparar para la mediación?
En el caso de su persona, antes de asistir a la mediación puede resultar útil que tenga en cuenta lo siguiente:

- sus derechos y obligaciones en relación con la disputa
- de qué manera la disputa afecta su vida cotidiana
- los principales asuntos que le gustaría debatir
- los resultados que le gustaría ver
- lo que está preparado a hacer para que se den dichos resultados
- cómo se podría resolver la disputa si la mediación no tiene éxito

En el caso de la otra parte (recuerde que sólo son suposiciones), considere lo siguiente:

- lo que usted cree que desea la otra persona
- póngase en el lugar de la otra persona y piense en lo que esa persona podría esperar lograr

- lo que usted cree que podría aceptar dicha persona.

Servicios de mediación
Información de contacto:

South Queensland
Teléfono (llamada gratuita):1800 017 288
Facsímil: 3239 6284
Correo electrónico: drc.sq@justice.qld.gov.au

Wide Bay
Teléfono (llamada gratuita):1800 681 109
Facsímil: 4125 9227
Correo electrónico: drc.wb@justice.qld.gov.au

Central Queensland
Teléfono (llamada gratuita):1800 817 927
Facsímil: 4938 4294
Correo electrónico:
drc.central@justice.qld.gov.au

Mackay–Whitsundays
Teléfono (llamada gratuita):1800 501 576
Facsímil: 4967 4402
Correo electrónico:
drc.mkywhit@justice.qld.gov.au

North Queensland
Teléfono (llamada gratuita):1800 809 605
Facsímil: 4799 7871
Correo electrónico: drc.nq@justice.qld.gov.au

Far North Queensland
Teléfono (llamada gratuita):1800 671 680
Facsímil: 4039 8743
Correo electrónico:
drc.fnq@justice.qld.gov.au

o visite www.justice.qld.gov.au/mediation.