

DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARC) COMO INSTRUMENTO PARA MEJORAR EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS VULNERABLES

María Dolores García Sánchez.

Doctoranda en Derecho Procesal. Universidad de Sevilla.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien durante los siglos XIX y XX se produjo la primacía del valor jurídico de la libertad, con despliegue del principio de “auto-responsabilidad”, en los últimos años, es la noción de “vulnerabilidad” -basada en el valor jurídico de la “igualdad” y que desarrolla el principio de protección-, la que se encuentra experimentando un claro avance en aras de su implantación en los diversos instrumentos de dogmática jurídica que permitan hacerlo realidad en el ordenamiento.¹

Esta idea de autorresponsabilidad, choca frontalmente con la de vulnerabilidad. La primera, implica una dogmática jurídica que se fundamenta en la idea de una capacidad, discernimiento y ejercicio pleno de la libertad. Supone que todos los individuos, de manera abstracta, son iguales ante la ley. La vulnerabilidad, por el contrario, desarrolla el principio de protección de alguien que es vulnerable y, como consecuencia, se adoptan diversas fórmulas jurídicas tendentes a esta protección, yéndose más allá de la voluntad expresada con conocimiento, voluntad y libertad. A veces, incluso corrigiéndola en beneficio del sujeto en cuestión. En otras palabras, se reconoce que un sujeto o colectivo, por sus particulares circunstancias, no está en condiciones de igualdad con los demás a la hora de hacer valer sus derechos y, el auge de este principio, redunda a su vez en la visibilidad de estos por el sistema.

Dentro de los derechos a hacer valer por los colectivos vulnerables, nos centraremos en el derecho fundamental de acceso a la justicia, para cuya facilitación y efectividad, en el caso de estos sujetos, tendrán mucho que decir los métodos alternativos de resolución de conflictos – en adelante MARC-.

¹ LORENZETTI, R., “Acceso a la Justicia de los Sectores Vulnerables”, Conferencia pronunciada en el III Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP), realizadas en El Calafate, 12, 13 y 14 de marzo de 2008. <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r29270.pdf>

II. BREVE APROXIMACIÓN CONCEPTUAL PREVIA

1. PERSONAS VULNERABLES

En términos generales, podemos concebir a los grupos vulnerables como aquellos colectivos que, por razón de su nacimiento, sexo, edad, etnia, condición política, discapacidad, situación económica, administrativa u otras causas, parten de una situación de desventaja a la hora de ver reconocidos sus derechos como individuos.

Una definición concreta podemos encontrarla en las “Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”²: “una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico” (Regla 3). En el contexto anterior, se aludirá asimismo a las características que determinan esta condición de vulnerabilidad: género, edad, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o su ausencia.

Respecto a la Regla aludida, debe tenerse presente que la referencia a los “grupos de personas”³, ha resultado introducida por la actualización⁴ de las mismas de 2018.

La Regla 4, por su parte, determinará ciertas causas de vulnerabilidad, pero sin tratarse de un *numerus clausus*: la edad -niños, niñas, adolescentes y ancianos-, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas-culturales, -entre ellas las personas afrodescendientes-, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad.

Estas causas de vulnerabilidad también han sido objeto de actualización. Así, si bien la redacción inicial hacía alusión a las “minorías”, se hará ahora referencia a la pertenencia a otras diversidades

² Estas, tienen por objeto garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que les permitan el pleno reconocimiento de los Derechos humanos que les son inherentes ante los sistemas judiciales.

³ Como señalan ANDREU-GUZMÁN y CORTOIS, ello parece responder a la creciente toma de conciencia en torno a las barreras para el acceso a la justicia y para el ejercicio de cualquier otro derecho, que no revisten un carácter únicamente individual, sino también social o grupal. Lo anterior, implica que las dificultades experimentadas por las personas a la hora de ejercitar su derecho de acceso a la justicia, así como para ejercer sus derechos, se deben en base a su pertenencia a grupos sociales en situación de vulnerabilidad. *Vid.*, ANDREU-GUZMAN, F., CORTOIS, C, “Comentarios sobre las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, en la obra “Defensa Pública: garantía de acceso a la justicia”, pág. 55.

⁴ Actualización llevada a cabo en el marco de la Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre judicial Iberoamericana, que tuvo lugar los días 18 al 20 de abril de 2018 en San Francisco de Quito (Ecuador). La misma, afectó a 73 de las 100 reglas, siendo su finalidad cumplir el mandato de la Cumbre judicial Iberoamericana de adaptar las Reglas a los avances llevados a cabo por la normativa internacional, a los nuevos conceptos y actuaciones en el ámbito de acceso a la justicia.

étnicas-culturales, con mención a las personas afrodescendientes. Igualmente, se añadirá la condición de “refugio” y la “orientación sexual e identidad de género”, en alusión a los colectivos LGTBI. Es importante en este punto destacar la matización conforme a la cual, la concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

Por otro lado, no puede obviarse que, la situación de vulnerabilidad, resultará más acuciante en el supuesto en el que concurran varias circunstancias de desvalimiento en el mismo grupo de personas: menores, mujeres o mayores de edad migrantes, desplazados y/o con discapacidad. En tales casos, una intervención intensa de los poderes públicos encontraría todavía una mayor significación al objeto de facilitar y garantizar la efectividad de la tutela de sus derechos ante los tribunales.

2. ACCESO A LA JUSTICIA

El acceso a la justicia, constituye un derecho fundamental que se reconoce a todo ciudadano en aras de acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución equitativa de los órganos judiciales independientes e imparciales, en un plazo razonable. Constituye pues, un principio basilar del Estado de Derecho.

Así es reconocido por Naciones Unidas⁵ y, dada su relevancia, ha sido contemplado en numerosos instrumentos de carácter internacional. En este sentido, el art. 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos dispondrá que “toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones, o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal”.

Por otro lado, el art. 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos establece que “todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tiene derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil”.

En el ámbito del Consejo de Europa, el art. 6 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales establece que “toda persona tiene derecho a que

⁵ En este sentido, la Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho, hizo especial hincapié en el derecho de igualdad de acceso a la justicia para todos, incluidos los miembros de grupos vulnerables.
Recurso *online*: <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

su causa sea vista equitativa y públicamente en un plazo razonable, por un tribunal independiente e imparcial, establecido en la ley, que decidirá sea sobre sus derechos y obligaciones civiles, sea sobre el fundamento de cualquier acusación en materia penal dirigida contra ella”.

Por su parte, el art. 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la UE afirmará que “toda persona cuyos derechos y libertades garantizados por el Derecho de la Unión hayan sido violados tiene derecho a la tutela judicial efectiva respetando las condiciones establecidas en el presente artículo”.

Igualmente, como se reconoce por la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa (81)7, de 14 de mayo, sobre los medios para facilitar el acceso a la justicia, “el procedimiento judicial es frecuentemente tan complejo, largo y costoso que los particulares -y especialmente las personas económica o socialmente desfavorecidas- encuentran serias dificultades para ejercer sus derechos en los Estados miembros”.

En el ámbito europeo, existirán asimismo normas específicas que permitan garantizar el acceso a la justicia a determinados colectivos en áreas concretas, con relación a los cuales se han establecido principios específicos en el Derecho del Consejo de Europa y de la UE: personas con discapacidad, víctimas de delitos, presos convictos y presos preventivos, menores y migrantes en situación irregular.

En España, más que “acceso a la justicia”, suele emplearse la expresión “tutela judicial efectiva”, recogido en el art. 24 CE, cuya titularidad se reconoce a “todas las personas”, sin que en ningún caso pueda producirse indefensión. En otras palabras, ante el juez ordinario predeterminado por la ley, cualquiera puede demandar la tutela judicial efectiva en pretensión de la efectividad de derechos e intereses legítimos, asistido de letrado, en un proceso público, con todas las garantías, sin dilaciones indebidas, empleando los medios de prueba pertinentes para su defensa y, en su caso, con derecho a ser informado de la acusación mantenida, con derecho a no declarar contra sí mismo, a no autoinculparse, y a la presunción de inocencia.⁶

Volviendo al marco de las Reglas de Brasilia y, tal y como se pone de relieve en la Exposición de Motivos, el sistema judicial debe ser configurado como un instrumento que permita la defensa efectiva de los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad. En efecto, escasa o nula utilidad tiene que se reconozca formalmente un derecho por parte del Estado, si el titular no puede acceder de manera efectiva al sistema de justicia en aras de lograr obtener su tutela. A pesar de que la dificultad anterior de garantizar la eficacia de los derechos afecta generalmente a todos los aspectos de la política pública, esta

⁶ CARNICER DÍEZ, C., “El acceso a la Justicia en España” pág.219.
Recurso *online*: <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/29/19/11carnicer.pdf>

es aun mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad, dado que se enfrentan a obstáculos mayores en su ejercicio. Debe pues llevarse a cabo una actuación más intensa, para vencer, eliminar o mitigar estas limitaciones.

En otras palabras, este derecho a la tutela judicial efectiva, comprendería, como derecho fundamental reconocido a todos los ciudadanos, tanto la obligación del Estado de dotar de una respuesta a los conflictos jurídicos existentes, como la necesidad de eliminar los obstáculos para el acceso a la justicia de los ciudadanos.⁷

El propio sistema de justicia, contribuiría así de manera importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social pues, al mejorar el acceso al mismo de tales personas de manera que puedan efectivamente defender los derechos reconocidos por el ordenamiento, se incrementan las posibilidades de superar esta exclusión.

En definitiva, no puede pasarse por alto que las personas más vulnerables encuentran mayores obstáculos para poder acceder a la tutela de sus derechos por parte de los poderes públicos, lo cual justifica una mayor intensidad en la actuación del sistema judicial para mejorar las condiciones en el ejercicio de sus derechos ante los tribunales de justicia.

III. ADR COMO INSTRUMENTO PARA FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA

Destacada la importancia del derecho de acceso a la justicia y su carácter fundamental, cabe poner de relieve que puede encontrar protección a través de otros instrumentos no institucionalizados. Esto es, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

En efecto, como apunta BLANCO CARRASCO, durante años, el derecho procesal consideró como objeto de su disciplina el “proceso”, entendiéndolo, como la única vía posible para el desarrollo de la jurisdicción y como exclusiva manifestación del principio de tutela judicial efectiva. Durante esta etapa, proceso y jurisdicción se identificaban.

No obstante, paulatinamente se fue abriendo camino la idea de que el auténtico objeto de su estudio no era el proceso, sino la jurisdicción en sí misma, de forma que, el primero, es solo uno de los medios de los que dispone el titular del derecho para hacerlo valer, mas no el único que podía servir para la resolución de conflictos. Siendo esto así, el deber constitucional del Estado de garantizar a los

⁷ BLANCO CARRASCO., “M., Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica” en *Colección Mediación y Resolución de Conflictos*, Editorial Reus, S.A, Madrid, 2009, pág.11.

ciudadanos un derecho al proceso debido, no resulta contrario a la existencia de otras opciones⁸. Esto ha permitido que, junto con la jurisdicción, se ofrezcan otras vías que posibiliten, con determinadas condiciones, acceder a una satisfacción más rápida y efectiva de los derechos subjetivos vulnerados.⁹

Este cambio de paradigma, unido al aumento progresivo de la litigiosidad en los últimos años - que agudiza el ya endémico retraso judicial, encareciendo el proceso tanto para el propio Estado como para las partes y ocasionando una excesiva burocratización de la Justicia¹⁰-, determinará el impulso de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC) o *Alternative Dispute Resolutions* (ADR) en inglés.

Se trata de instrumentos que pueden casar perfectamente con el proceso como medio para evitarlo, para minimizarlo o para aclararlo, pero conviviendo con él. De esta forma, el ciudadano podrá elegir con libertad el cauce o los cauces para ejercitar sus pretensiones (con la salvedad de los supuestos de no disponibilidad por las partes)¹¹.

Puede decirse así que los MARC constituyen los mecanismos que no forman parte de la jurisdicción ordinaria, pero que están permitidos por la Ley, dentro de un marco de acción determinado y claramente establecido, a los que las partes pueden acudir en aras del reconocimiento de su derecho.¹² Más concretamente, el Libro Blanco sobre Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos en España, los definirá como “cualquier proceso diseñado para resolver una disputa sin el concurso de los tribunales de justicia (...)”¹³

En este sentido, los MARC han de funcionar como un complemento de la Administración de Justicia, con la finalidad de reducir la percepción de alejamiento del sistema judicial con los ciudadanos, fomentando la cohesión social y posibilitando que los grupos más vulnerables tengan acceso a los órganos judiciales al posibilitar alternativas adaptadas a sus necesidades personales y capacidad económica.

⁸ La propia CE, en cuyos arts. 51 y 54 se exige, en relación a los consumidores, procedimientos que satisfagan los intereses legítimos “pudiendo ofrecer al ciudadano equivalentes procesales”.

⁹ BLANCO CARRASCO., “M., Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica” en *Colección Mediación y Resolución de Conflictos*, Editorial Reus, S.A, Madrid, 2009, pág.11

¹⁰ ORTEGA HERNÁNDEZ, R., J., “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos”, Bosch Editor, Barcelona, 2019, pág. 44

¹¹ BARONA VILAR, S. “Nociones y Principios de las ADR. (Solución Extrajudicial de Conflictos), Tirant lo Blanch, 2018, pág. 20

¹² *Vid., ob., cit.*, ORTEGA HERNÁNDEZ, R., J., “Mecanismos alternativos (...)” pág. 45

¹³ PAZ LLOVERAS. E. y Asociación Española para el Derecho y la Economía Digital (coord. Científico): Libro Blanco sobre Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos en España. Proyecto i+Confianza: Autorregulación y Sistemas Extrajudiciales Off-Line y On-Line de Solución de conflictos para Entornos de Comercio Electrónico. Estudio comparado, demostración y promoción de su uso en la industria, AENOR, Madrid, diciembre 2002, pág. 10.

En cuanto a los tipos de ADR, dependerán de la naturaleza del proceso, pudiendo ser autocompositivos o heterocompositivos. Los primeros, son aquellos en los que la resolución del conflicto pasa por la decisión de las partes, pudiendo intervenir o no, un tercero (negociación, conciliación o mediación). Por su parte, los heterocompositivos son aquellos en los que la resolución del litigio recae sobre un tercero, que emite una decisión o laudo. En este grupo se incluiría el arbitraje, figura de MARC por excelencia.

Respecto al desarrollo de los MARC, en las últimas décadas, este ha respondido a 3 motores principales: sus efectos sobre la disminución de la carga de los órganos judiciales; fomentar una cultura de diálogo y participación en la resolución de un conflicto; y ampliar las posibilidades de acceso a la justicia. En especial, será este último aspecto el que mayor interés suscite a nuestros efectos, al permitirnos señalar que, estos, contribuyen a mejorar y ampliar el acceso a la justicia de los ciudadanos más vulnerables dada su proximidad, flexibilidad y gratuidad o bajo coste, posibilitando, además, la oportunidad de una mejor convivencia.

Diferentes organizaciones internacionales han puesto asimismo de relieve la importancia de tales medios para mejorar el acceso a la justicia. Puede destacarse el apartado 7 de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y del Abuso de Poder, adoptadas por la Asamblea General de Naciones Unidas en la Resolución 40/34 de 29 de noviembre de 1985, conforme a la cual, “se utilizarán, cuando proceda, los mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación a favor de las víctimas”. En esta misma línea, encontramos la Resolución del Consejo Económico y Social 2002/12 sobre “Principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal”, así como las Recomendaciones del Comité de Ministros del Consejo de Europa que inciden en este ámbito, entre las que podemos referir especialmente la R (95) sobre la mediación familiar; la R (99)19 sobre la mediación en materia penal y la R (2018)8 en materia de justicia restaurativa penal.¹⁴

En el marco de las Reglas de Brasilia, la referencia a los ADR como medio para facilitar el acceso a la justicia lo encontramos en las Reglas 43-47. En la primera de ellas, se hará hincapié en el impulso

¹⁴ En particular, este concepto de “justicia restaurativa” ha ido cobrando relevancia en los últimos tiempos. Dentro del mismo cabría incluir cualquier proceso que posibilite que las personas dañadas por el delito y las personas responsables del mismo participen activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la resolución de las consecuencias resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente y cualificado. *Vid.*, DELGADO MARTÍN, J., *Guía comentada de las Reglas de Brasilia. Comentarios a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Programa Eurosocial, Nº 23/2019, Madrid, pág. 107

de los MARC en los casos en que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante su tramitación, debiendo integrarse en los servicios que las Administraciones Públicas han de ofrecer a las personas usuarias del sistema de justicia y, en especial, a las personas en condición de vulnerabilidad. Esta consideración relativa a la integración en los servicios de la Administración resultó introducida en la actualización de 2018, lo cual, supone poner de relieve la necesidad de que los poderes públicos (entre los que se incluye el sistema judicial) aborden la regulación, organización y funcionamiento de MARC, que se ofrezcan a los usuarios de la justicia.

Asimismo, se señala expresamente que, la mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a optimizar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.

Por su parte, en la Regla 44 se añadirá que, con carácter previo a utilizar una forma alternativa de solución en un concreto conflicto, deberán tomarse en consideración los derechos humanos de las personas intervinientes, así como las circunstancias particulares de cada una, especialmente, de encontrarse en alguna de las causas de vulnerabilidad contempladas.

En este caso, nos encontramos ante una nueva redacción de las Reglas, pues, en la versión original, solo se mencionaba a la toma en consideración de los derechos humanos de las “personas afectadas”. Ahora, se alude a las “personas intervinientes”, introduciéndose el criterio de las circunstancias particulares de cada una de ellas, magnificando la aplicación del enfoque del respeto de los derechos humanos. Además, esta Regla 44, en su párrafo 2º dispondrá la necesidad de fomentar la capacitación integral y sensibilización de los mediadores, árbitros, facilitadores judiciales comunitarios y demás personas que intervengan en la resolución del conflicto, incluyendo la formación en materia de derechos humanos, género, diversidad e interculturalidad.

Por su parte, la actualización de 2018, introdujo en la misma, 3 nuevos elementos: que la capacitación fuese integral, esto es, comprensiva de los diferentes aspectos de la aplicación de los ADR; la referencia a la sensibilización, en tanto que medio necesario para crear conciencia de la importancia de la cuestión de todas las personas que, de una manera u otra, intervengan o tengan relación con el empleo del concreto método de ADR empleado en la resolución del conflicto; y por último, se refuerzan criterios de la formación, como el relativo a los derechos humanos, género, diversidad e interculturalidad.

Especialmente relevante resulta la referencia a la capacitación de las personas “facilitadoras”. Es decir, los árbitros, mediadores, etc., pues, el éxito o la propia legitimidad de estos instrumentos se fundamenta, en gran parte, en la calidad del servicio prestado, para lo cual tiene una enorme relevancia la capacitación de las personas facilitadoras.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que, cada método ADR deberá identificar las habilidades que necesitan sus facilitadores/mediadores para integrar la información necesaria en sus actividades de reclutamiento de estas personas y su capacitación. Igualmente, sería preciso implementar una estructura y un proceso para certificar a los facilitadores, y crear un sistema para regular a los que estén involucrados en instrumentos MASC, pudiendo resultar de utilidad el empleo de un registro con el correspondiente sistema de supervisión y control, así como una capacitación continua que garantice la actualización de conocimientos.¹⁵

Las Reglas de Brasilia contemplarán, asimismo, la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización (Regla 45), además de la información con carácter previo sobre su contenido, forma y efectos a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios (Regla 46). En relación a este principio de información, resulta importante destacar que, en la actualización de 2018, se introdujo como último inciso una referencia a “los correspondientes protocolos de actuación” a tales efectos.¹⁶

Finalmente, la Regla 47, recoge el principio de trato adaptado en los MARC, aplicando, en su primer inciso, este principio al concreto instrumento elegido, debiendo adoptarse medidas específicas que permitan la participación de las personas en condiciones de vulnerabilidad. En el mismo sentido, en el segundo párrafo, esta Regla se referirá a que la actividad de resolución alternativa de conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente adecuado a las circunstancias de las personas que participen. Además, se destaca que el método de ADR empleado habrá de desenvolverse en un ambiente seguro.

Dentro de estas medidas, la propia Regla alude a la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para las personas menores de edad. A este respecto, como mejora de estilo, la actualización de 2018 habla de “personas menores de edad” en lugar de “menores de edad”, introduciendo un último inciso en el párrafo primero: “o con la asistencia, apoyo o representación legal cuando su condición de vulnerabilidad lo requiera”. Así, puede entenderse que esta regla, no sería solo aplicable a las personas menores de edad, sino, también, a aquellos supuestos en los que las circunstancias determinantes de la concreta condición de vulnerabilidad determinen que el sujeto ha de contar con asistencia, apoyo o representación legal, en función de sus necesidades específicas, por ejemplo, en el caso de las personas con discapacidad.¹⁷

¹⁵ *Vid., ob., cit.*, DELGADO MARTÍN, J., *Guía comentada de las Reglas de Brasilia (...)* pág. 114.

¹⁶ Es decir, el conjunto de reglas e instrucciones para informar de manera adecuada a los ciudadanos sobre el contenido, la forma y los efectos del medio de resolución en conflicto en cuestión, estableciendo una secuencia detallada de las diferentes acciones de dicho proceso de información. *Idem*, pág. 115.

¹⁷ *Vid., ob., cit.*, DELGADO MARTÍN, J., *Guía comentada de las Reglas de Brasilia (...)* pág. 116.

A modo de resumen final y, a pesar del distinto grado de flexibilidad o formalidad de estos procedimientos, podrían ser destacadas una serie de características esenciales que contribuyen a su idoneidad para la solución de conflictos de personas o grupos vulnerables: 1. participación activa y voluntaria de las partes en la resolución de sus conflictos; 2. cierta informalidad, en tanto que ausencia de normas precisas en el procedimiento y mayor flexibilidad a la hora de plantear el modo de resolver conflictos; 3. costes personales y materiales menores que ante la Justicia ordinaria; 4. el acortamiento de sus plazos de resolución lo dota de mayor rapidez¹⁸.

IV. BREVE CONSIDERACIÓN FINAL

A la vista de lo expuesto, puede colegirse la pertinencia e importancia de fomentar el empleo de estos instrumentos alternativos de resolución de conflictos. Y esto, no solo con vistas a descongestionar la justicia, sino, asimismo, con la finalidad de lograr la tutela de los derechos de las personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

En efecto, se dotaría de esta forma de una mayor visibilidad a tales colectivos al disminuir las barreras que, por su condición de desvalimiento, dificultan la tutela de sus derechos ante los tribunales. Ello, adicionalmente, favorecería su inclusión y una mayor cohesión social, posibilitándoles hacer valer sus derechos a través de otros instrumentos o vías complementarias a la Administración de Justicia, más accesibles y adaptadas a su especial condición.

En aras de lo anterior, deviene esencial regular los servicios de ADR con precisión. De esta manera, las autoridades y organismos de justicia habrán de crear las condiciones, procedimientos e infraestructuras necesarias para que los individuos afectados por un conflicto, puedan acudir a estos instrumentos en los casos legalmente previstos, promoviendo, igualmente, su difusión e información, facilitando su empleo a los sujetos vulnerables y tomando en consideraciones los derechos humanos y circunstancias particulares de los intervinientes con base en el principio de trato adaptado.

¹⁸ *Idem.* pág. 111.