



Pascual  
Ortuño Muñoz

# Justicia sin jueces

Métodos alternativos  
a la justicia tradicional

*Ariel*

Pascual Ortuño Muñoz

# Justicia sin jueces

Métodos alternativos a la justicia tradicional

Prólogo de  
José Antonio Cobacho Gómez

*Ariel*

Primera edición: octubre de 2018

© 2018, Pascual Ortuño Muñoz

Derechos exclusivos de edición en español:  
© 2018: Editorial Planeta, S. A.  
Avda. Diagonal, 662-664, 08034 Barcelona  
Editorial Ariel es un sello editorial de Planeta, S. A.  
[www.ariel.es](http://www.ariel.es)

ISBN: 978-84-344-2912-3  
Depósito legal: B. 18.706-2018

Impreso en España

El papel utilizado para la impresión de este libro  
es cien por cien libre de cloro y está calificado como papel ecológico.

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal).

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos)  
si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.  
Puede contactar con CEDRO a través de la web [www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com)  
o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

## Índice

<i>Prólogo</i> , por José Antonio Cobacho Gómez . . . . .	11
<i>Introducción: El alarde</i> . . . . .	15
1. ¿Por qué no hablamos?: los métodos alternativos a la justicia tradicional . . . . .	23
2. ¿El buen negociador nace o se hace? . . . . .	26
3. No echar leña al fuego: aproximación al mundo de los conflictos . . . . .	37
4. Por la boca muere el pez: la importancia de la comunicación. . . . .	49
5. Construyendo puentes: la negociación asistida . . . . .	58
6. Introducción a la mediación . . . . .	71
7. La mediación intrajudicial (el tribunal multipuertas) . . . . .	83
8. Cuando el amor se acaba: la mediación familiar . . . . .	101
9. Hoy duermo con mamá, mañana con papá: la mediación en la planificación de la parentalidad . . . . .	127
10. Ordenando el tráfico: mediación y puntos de encuentro familiar . . . . .	136
11. Salir del caos: orientación postsentencia y coordinación de parentalidad . . . . .	143
12. Alternativas a la hoguera: la mediación penal . . . . .	155
13. La unión hace la fuerza: mediación comunitaria, vecinal y justicia de proximidad . . . . .	164

14. «Y todo un coro infantil va cantando la lección»: la mediación escolar . . . . .	174
15. El negociador de esperanzas: la mediación en conflictos laborales . . . . .	181
16. Negociar con un elefante: la mediación entre los ciudadanos y la Administración pública . . . . .	187
17. Gato por liebre: la mediación en conflictos de consumo . . . . .	199
18. La pipa de la paz: la conciliación. . . . .	205
19. El regreso de Salomón: el arbitraje . . . . .	217
20. La imaginación al proceso: el ARB-MED (híbrido arbitraje/mediación) . . . . .	228
21. Salir de dudas: la opinión confidencial de expertos independientes . . . . .	235
22. La conferencia reservada ante el tribunal. . . . .	244
23. El órdago: la oferta de acuerdo vinculante. . . . .	254
24. El nuevo papel de la abogacía y los métodos alternativos . . . . .	262
25. La abogacía colaborativa . . . . .	270
26. Movimiento por una justicia terapéutica . . . . .	289
<i>Epílogo: Una jornada en la Ciudadela (la negociación en la política) . . . . .</i>	<i>295</i>
<i>Glosario de términos usuales en los ADR . . . . .</i>	<i>307</i>
<i>Bibliografía . . . . .</i>	<i>331</i>

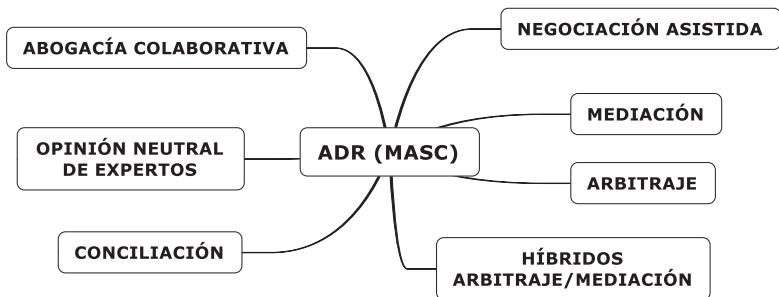
¿Por qué no hablamos?:  
los métodos alternativos a la justicia tradicional

—¿Podrías decirme, por favor, qué camino debo seguir para salir de aquí? —preguntó Alicia.

—Eso depende en gran parte del sitio al que quieras llegar —contestó el gato.

LEWIS CARROLL,  
*Alicia en el país de las maravillas*

La justicia ya ha dejado de ser en las sociedades actuales un monopolio gestionado en exclusiva por los tribunales, al igual que la salud tampoco es patrimonio de los hospitales. En el sistema de justicia han irrumpido cada vez con más fuerza los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC), también conocidos por su denominación en inglés *alternative dispute resolution* (ADR), que es el término más generalizado. Estos mecanismos no son nuevos en cuanto a su denominación, pero sí en su configuración actual, que está caracterizada por tres elementos: la confidencialidad, la voluntariedad y la predisposición inicial de las dos partes a intentar buscar una solución de consenso. El esquema básico es el siguiente:



En un gran número de casos, las discrepancias pueden ser superadas de forma satisfactoria para las dos partes mediante el diálogo. Sin embargo, el método tradicional lo único que pone a disposición de los ciudadanos es un «ring de boxeo», o una cancha de competición, para que puedan disputar el triunfo o la derrota sin tener en cuenta que ambos son dolorosos y que, al final, con los procesos judiciales, las relaciones personales, económicas y comerciales quedan rotas para siempre.

Por todo ello, los países de mayor cultura democrática están optando por poner a disposición de la ciudadanía otros mecanismos alternativos más ágiles y eficientes para resolver determinados conflictos que el sistema clásico de carácter autoritario y burocrático. Jürgen Habermas lo llama la «justicia deliberativa».

La alternativa que se pretende introducir es que los ciudadanos, y los profesionales que los aconsejan en la gestión de los conflictos, opten por buscar acuerdos compatibles con sus necesidades e intereses más profundos. Y que esta fase negociadora no sea un mero trámite burocrático, sino que se busque profesionalmente el acuerdo antes de entablar un proceso judicial, porque la presentación de una demanda es, como ya señalé, una declaración de guerra y, sin duda, una vez que estallan las hostilidades es mucho más difícil recomponer la situación.

Los nuevos métodos que se están implantando no son ajenos a lo que hasta ahora se ha denominado «administración» de justicia, sino que, por el contrario, están llamados a integrar y enriquecer el «sistema», pero desde una perspectiva diferente.

En la mediación o en la negociación asistida, el papel del ciudadano que participa en estos procesos es mucho más activo e importante que en el arbitraje tradicional o en el proceso judicial. En un juicio al estilo clásico, las personas afectadas delegan en los abogados y jueces. En cuanto a la confidencialidad, los ADR en general son privados e incluso se pacta el secreto profesional del mediador o negociador, mientras que ante el tribunal debe regir el principio de «con luz y taquígrafos». Para quienes valoren la conservación de relaciones, la eficacia y la rapidez, los ADR son mucho más recomendables. En el siguiente cuadro se pueden visualizar estas características:

	Poder del tercero	Reglas formales	Conservación de relaciones	Eficacia	Publicidad
Proceso judicial	Alto	Alto	Mínimo	Medio	Alto
Arbitraje	Alto	Medio	Bajo	Medio	Medio
Híbridos	Medio	Medio	Medio	Medio	Mínimo
Conciliación	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
Negociación	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
Opinión de expertos	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo
Mediación	Mínimo	Mínimo	Alto	Alto	Mínimo



## ¿El buen negociador nace o se hace?

¿Tu verdad? No, la Verdad,  
y ven conmigo a buscarla.  
La tuya, guárdatela.

ANTONIO MACHADO,  
*Proverbios y cantares*

### EL LAGO TRANSPARENTE

No muy lejos de Alicante, en un pequeño pueblo de la costa conformado por dos barrios divididos por un profundo y bellísimo barranco, que estaba presidido por una mansión señorial con altas palmeras que se perdían entre la niebla, pugnaban desde hace muchos años dos familias enfrentadas por conseguir el mayor número de votos entre sus vecinos, para de esta forma poder controlar la alcaldía y, con ella, la capacidad de decidir el rumbo de la política local y, también, no lo olvidemos, los presupuestos.

Cada una de estas familias habitaba una de las laderas del riachuelo que, en un tramo, hacía un salto de agua. Frente por frente al pequeño lago sobre el que caía la majestuosa cascada Cola de Caballo se encontraban los dos restaurantes que competían, desde hacía años, en calidad y en buenos vi-

nos, pero también en ver quién atraía a un mayor número de turistas. Desde el castillo bajaban los cables de una tiroli-  
na que zigzagueaba de una a otra ladera, haciendo una espe-  
cie de trenza, apoyada en unos postes ubicados en las cerca-  
nías de cada uno de los restaurantes.

Los dueños del Sueño del Cisne subieron las comision-  
es que pagaban a las agencias de turismo y a los chóferes de  
los autocares por llevar allí a sus viajeros. Muy pronto consi-  
guieron atraer a numerosos turistas, mientras que el restau-  
rante de la competencia estaba casi vacío. Por su parte, los  
dueños del Reflejo del Lago, aprovechando que controla-  
ban la alcaldía, compraron el terreno que se encontraba a la  
entrada del paraje natural y construyeron allí un gran par-  
king en el que, como es obvio y en represalia a los de la lade-  
ra de enfrente, solo dejaban aparcar a los viajeros que iban a  
su restaurante.

Inmediatamente comenzaron los procesos judiciales y,  
con ellos, los enfrentamientos en el ayuntamiento, los insultos  
e incluso los actos de sabotaje mutuo. Las hostilidades  
aumentaron cuando los del Sueño del Cisne adquirieron los  
derechos de uso del castillo para poder vender una entrada  
combinada que posibilitaba bajar por la tiroli-  
na y comer en el restaurante. Los del Reflejo del Lago correspondieron  
rompiendo la sujeción del poste de la tiroli-  
na que descansaba en su terreno, con lo que la tan preciada atracción turísti-  
ca tuvo que interrumpirse. Las denuncias, demandas y que-  
rellas entre ellos se multiplicaron, con gran regocijo para los  
abogados de la capital.

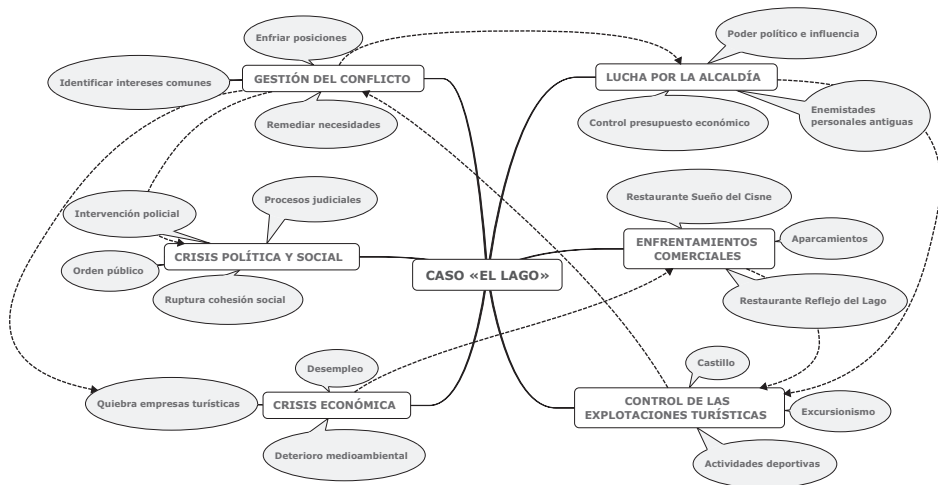
Los problemas se agudizaron cuando las agencias de  
viaje, hartas de toda aquella guerra sucia entre los unos y  
los otros, el deterioro de la limpieza del lago y las molestias  
con el aparcamiento, decidieron suprimir aquella ruta tu-  
rística.

Con esta medida, los dos restaurantes se vieron obliga-  
dos a cerrar sus instalaciones, y todos los camareros, coci-  
neros, limpiadores y otros empleados de la industria turís-

tica se quedaron sin trabajo. Instigados con insidias y medias verdades, los habitantes del pueblo también se enfrentaron entre sí. Las disputas en las calles se multiplicaron, y la semilla del odio germinó en todas las familias. La situación llegó al extremo de que los de la ladera sur decidieron independizarse y crear su propio ayuntamiento, para lo que convocaron unas elecciones en las que prometieron que, si ganaban, todos los parados tendrían trabajo, mejorarían las escuelas, construirían un parking para que los autocares pudieran aparcar dentro de sus fronteras e instalarían un puente colgante para recuperar así el turismo. Pero los de la ladera norte recabaron la ayuda del gobernador de la provincia, que acudió de inmediato con un batallón de la policía para sofocar los tumultos y el levantamiento popular.

Esta historia (que yo he situado en Alicante), aunque se parece a tantas otras, ocurrió realmente en un país de Centroamérica. En el pueblo en el que se desarrollaron los hechos tuvieron la suerte de que el gobernador, en vez de enviar a un batallón militar, los convenció para que contarán sus quejas a un reconocido negociador. Este consiguió:

- Que se detuviera la escalada del conflicto y que aceptaran una tregua.
- Que se reconocieran mutuamente como personas y como vecinos desde hacía muchos años, y que de esta manera se respetaran.
- Que se sentaran frente a él y que le explicaran los relatos parciales de la misma historia, desde la perspectiva en la que cada uno de ellos la había vivido.
- Que supieran separar lo que eran sus emociones y sentimientos de la dinámica por la que se había generado el conflicto.
- Que imaginaran las posibles salidas a los problemas que les afectaban a ellos y al resto de los vecinos del pueblo.



- Que vieran las ventajas de un acuerdo de colaboración para trabajar con unos objetivos y con un interés común.

Pues bien, en la actualidad, el parque natural del que hablamos es una de las primeras fuentes de trabajo y riqueza de la región. La tirolina volvió a funcionar, y los dos restaurantes siguen hoy compitiendo en lo que deben hacerlos: en la calidad de sus servicios.

¿Qué técnicas utilizó aquel negociador? Es evidente que para emprender una negociación no basta con estar dispuesto a abrir un diálogo y a sentarse en una mesa con alguien. Se deben saber previamente algunas cosas básicas. Por ejemplo, ser consciente de las cualidades que se precisan para ser un buen negociador. Propongo al lector que compruebe, contestando las preguntas del siguiente juego, si la puntuación que obtiene como negociador es aceptable o si debe mejorar su preparación como estratega.

## ¿QUÉ PERFIL NEGOCIADOR TENGO?

Pregunta		No		Sí		Puntos
1	¿Tienes tendencia a dar tu opinión y/o a dar consejos cuando presencias una disputa entre dos amigos tuyos?	1	2	3	4	
2	¿Crees que para afrontar una negociación con éxito las partes deben «enseñar los dientes» inicialmente para mostrar su fuerza y fortaleza?	1	2	3	4	
3	¿Crees que no es posible alcanzar un acuerdo estable si antes no se revisa la causa que generó el conflicto en el pasado?	1	2	3	4	
4	¿Tienes buenas cualidades para el «regateo» cuando vas a comprar una cosa en un mercadillo?	1	2	3	4	
5	Para tomar decisiones en momentos importantes de tu vida, ¿piensas que hay que ser valiente y que merece la pena hacer apuestas arriesgadas?	1	2	3	4	
6	¿Eres persona de firmes convicciones, pero te agrada tener amigos que tengan ideas políticas o sentimientos religiosos diferentes a los tuyos?	1	2	3	4	
7	Cuando hay una discusión en tu familia, ¿consideras que es importante introducir una broma ajena al conflicto para rebajar la tensión?	1	2	3	4	
8	¿No sueles enrocarte en ideas fijas, pero consideras que lo más importante para buscar la solución de los problemas es el «sentido común»?	1	2	3	4	
9	¿Consideras que para ir a negociar es preferible llevar ya bien meditada y preparada la mejor solución posible al conflicto?	1	2	3	4	
10	¿Es muy importante para ti saber generar un clima de amistad entre las partes que están en un conflicto?	1	2	3	4	

Antes de ir a la autocorrección y repasar el decálogo imprescindible del arte de negociar, quisiera comentar que hay una idea generalizada de que los políticos de temperamento latino no saben negociar. Se anhelan las mayorías absolutas para poder hacer y deshacer sin tener que contar con nadie más. La alternativa es que, o mandan unos, o mandan los otros. Venimos de tradiciones ancestrales de golpes de Estado, de gobiernos autoritarios y de monarcas absolutos. Hay quien echa la culpa a la tradición judeocristiana del bien y el mal, o a la oriental del yin y el yang. Como en el relato que da comienzo a este capítulo, la intención es ocupar el poder para mandar y no se ve la parte positiva de los gobiernos de coalición, que tienen que pactar muchos ámbitos de la gestión pública. Y yo me pregunto: ¿qué otra cosa es la política? Si analizamos desde esta perspectiva las contestaciones al test quizás podamos cambiar nuestra opinión de las personas que nos gobiernan.

A la primera pregunta, la menor puntuación (1) es la que indica las mejores facultades como negociador. ¿Por qué? Porque a la gente no le gusta que se les diga lo que tienen que hacer o dejar de hacer. Si la opinión que se le ofrece no coincide con la suya, se genera un clima de tensión o de discrepancia. Las personas que dan consejos suelen caer mal y en muchas ocasiones solo conocen superficialmente los problemas sobre los que opinan. Hay quienes se sinceran con un amigo en una ruptura de pareja y le muestran su solidaridad y apoyo haciéndole ver que la otra persona no le convenía, y poco después observan con sorpresa que han superado la crisis y vuelven a estar juntos. La incomodidad recíproca suele poner fin a aquella vieja amistad. En resumen: para decirle a otro lo que debe hacer se debe conocer muy bien el problema. Esto significa que el buen negociador debe guardarse sus opiniones personales hasta que no tenga todos los datos que le permitan acertar en el diagnóstico.

A la segunda pregunta, también la menor puntuación (1) es la más correcta. No es positivo comenzar de forma

agresiva una negociación, aun cuando en la realidad social, especialmente en la política, en los negocios o en las relaciones entre trabajadores y empresas, se suele empezar con advertencias y amenazas recíprocas. Es una táctica que lo único que consigue es incrementar la escalada del conflicto. Lo mejor para preparar una negociación que pueda tener éxito es hacer ver que se deben diferenciar los problemas de las personas y que, en cualquier caso, se debe respetar al interlocutor y escuchar sus opiniones, aunque sean muy diferentes de las propias y no se compartan.

A la tercera pregunta, se ha de constatar que el tema es muy opinable y que tal vez un psicoanalista aconsejaría la puntuación máxima (4). Es cierto que a veces es importante dar explicaciones para que cada una de las partes intente comprender las razones de la otra. En casos en los que han existido agravios es conveniente que quien no ha obrado correctamente pida excusas, pero es importante no olvidar que el pasado no puede ser cambiado. Lo fundamental es aceptarlo y pasar página buscando siempre el futuro. Se dice que indagar demasiado en el porqué no es buena estrategia para solucionar conflictos. Es mucho más útil insistir en el «para qué» se celebra la reunión, es decir, qué beneficios se pueden obtener a partir de ese momento si se pudiera recomponer la relación.

A la cuarta, está claro que la menor puntuación es la más apropiada. En el ámbito de algunos medios alternativos, como en la conciliación, y especialmente cuando se trata de concretar el *quantum* de indemnizaciones económicas, el *bargaining* (que dicen los ingleses) o el regateo en la negociación es importante, puesto que se debe encontrar el punto medio aceptable por las dos partes. Pero en una negociación de temas más complejos o más sensibles, las estrategias de regateo sin unas referencias objetivas no son nunca positivas. Es el caso de la indemnización por la muerte de una persona en un atropello con un vehículo o por una imprudencia médica. Hay que buscar opciones razonables según criterios ob-

jetivos, como, por ejemplo, las cargas familiares de la persona fallecida, los perjuicios que se han generado o las necesidades de las personas perjudicadas. No es adecuado ir a ver lo máximo que se puede obtener por quien debe ser indemnizado o el ahorro que se puede conseguir por quien debe pagar.

A la quinta, aun cuando está claro que si se negocia hay un momento en el que hay que decidirse, puesto que no se puede estar deshojando indefinidamente la margarita, un buen acuerdo es únicamente el que convence a las dos partes, nunca es el resultado de una apuesta ni de un órdago. Las corazonadas o las intuiciones desempeñan un papel psicológico importante, pero si una persona quiere que su matrimonio sea duradero o que la empresa en la que va a participar y constituir con otro socio sea rentable, es necesario ponderar otros factores más relevantes.

A la sexta, la máxima puntuación (4) es la más favorable. La rigidez en los planteamientos, la convicción de que lo que uno piensa es lo único acertado y que debe despreciarse a quienes piensan de forma diferente son condicionantes personales que no favorecen el clima que es necesario para buscar acuerdos buenos y duraderos. La tolerancia respecto a las diferencias y el profundo respeto por lo que piensan los demás son imprescindibles. La persona rígida no negocia, en todo caso busca la rendición del otro o la capitulación del contrario sin condiciones. Probablemente en una guerra esta actitud puede ser útil, pero para quien quiere evitarla es un punto de partida erróneo.

En la séptima, la menor puntuación (1) es la adecuada. Las bromas y la actitud «graciosa» no generan confianza, aun cuando pueda parecer lo contrario. A una reunión se acude para tratar de solucionar un problema, y la introducción de elementos jocosos resta seriedad a lo que está pasando. La frivolidad no tiene lugar en una negociación. Utilizar el sentido del humor o la ironía es diferente, pero debe ser muy bien administrado y después de haber generado una



relación personal de respeto y confianza, puesto que puede ser interpretado por la otra parte como burla o mofa y causar una reacción de rechazo y falta de seriedad, que son muy negativas.

En la octava, de nuevo la calificación inferior (1) es la correcta. Algunas personas suelen autocalificar su propio criterio como representativo del sentido común cuando la realidad es que acudir a este fundamento es demostrativo de que no se tienen razones sólidas. Dice la sabiduría popular «dime de lo que presumes y te diré de lo que careces». El «sentido común» es un «prejuicio» sin fundamento científico la mayoría de las veces, que en el ámbito de la negociación impide con frecuencia plantear el abanico de opciones que es necesario barajar para alcanzar acuerdos ventajosos para las dos partes. Una creencia, o una opinión personal, por muy generalizada que sea y por mucho que le guste a quien la sustente, puede no ser apropiada al caso concreto. Es posible que sea fruto de una falsa creencia o impresión. Por ejemplo, de acuerdo al sentido común se pensó durante siglos que el Sol giraba alrededor de la Tierra y que los planetas brillaban con luz propia. Basta ver que muchos políticos que no tienen un programa electoral claro y definido apeplan al sentido común, del que se consideran propietarios, para intentar imponer sus ideas sin someterlas al contraste democrático de la opinión (el voto) de los demás.

En la novena, es acertada la mayor puntuación (4), pero siempre que se puedan llevar pensadas soluciones alternativas y que se tenga la mente abierta a considerar y valorar las propuestas de las otras partes. Se dice que cuando alguien lleva bien pensada una solución, con mucha frecuencia termina siendo aceptada por los demás. Por supuesto, se ha de tener prevista siempre una salida, o varias, a una posible negativa. Cuando ante una huelga las dos partes hacen el día anterior a la reunión declaraciones públicas sobre las soluciones al conflicto que proponen y aseguran que no cederán en nada, no es necesario que se pierda el tiempo en reunio-

nes que de antemano ya se sabe que fracasarán. O cuando grupos o partidos políticos apelan a un diálogo partiendo de posiciones de las que no piensan moverse ni un ápice. Lo que determinará la victoria o la derrota será la capacidad de resistencia de cada parte porque, tal como ya lo han anunciado, el acuerdo está descartado desde el inicio.

A la décima, la puntuación intermedia (2 o 3) es la correcta. Si se va a negociar es porque hay un problema de intereses contrapuestos. Las relaciones de amistad no los solucionan por sí mismas. Ahora bien, el respeto hacia el otro, el reconocimiento de la legitimidad de sus posturas y sus creencias, aun cuando no se compartan, así como el saber ponerse en su lugar y tener interés por conocer sus preocupaciones son sumamente importantes. Lamentablemente en muchos conflictos se puede ver que las partes interpretan, según sus intereses, las palabras de los otros y que es frecuente que muestren el desprecio que sienten atribuyéndoles intenciones perversas o profiriendo insultos absolutamente gratuitos, que luego es difícil gestionar. Por esa razón, la discreción, el respeto y la cordialidad con las personas son actitudes aconsejables en quien realmente se dispone a negociar de buena fe.

#### APRENDER A NEGOCIAR LOS PROPIOS CONFLICTOS

Finalmente, es interesante reflexionar sobre una realidad contra la que se debe reaccionar: nos suele resultar más fácil delegar en un tercero la gestión de nuestros propios problemas que afrontarlos nosotros con sentido de la responsabilidad. La estadística nos muestra que en más de un 90 por ciento de los casos la satisfacción por el resultado obtenido por ese tercero en el que hemos confiado no es la óptima. En más de un 50 por ciento hubiéramos preferido una solución diferente. Pero la tendencia natural es requerir a amigos, conocidos con experiencia en casos similares, abogados

o psicoterapeutas para que nos aconsejen lo que debemos hacer, sin reparar en que estas personas, por muy cualificadas que estén, no conocen nuestro problema a fondo. Las encrucijadas que nos presenta la vida, por sencillas que parezcan, tienen unas dimensiones complejas que únicamente la persona que las padece conoce en profundidad. Hace falta sentarse y pensar con el método adecuado, y procurar no dejarse llevar por las emociones más allá de lo que es conveniente.

Empezar una negociación con un requerimiento o una comunicación que se envía por medio de un abogado o un notario supone ya para quien la recibe el inicio de las hostilidades. La reacción es responder de la misma forma para enseñar los dientes. Así es como suelen comenzar los grandes procesos judiciales: excavando trincheras y elaborando los argumentos (armamentos) para el ataque y la defensa, es decir, preparando la batalla. Por eso es importante pensarlo muy bien antes de dar el primer paso y agotar todas las posibilidades de negociar directamente con la otra parte. Siempre habrá tiempo de encargar la defensa de tus intereses a un profesional.