

¿NEGOCIAR ANTES DE DEMANDAR? LA UTILIDAD DE LAS CLÁUSULAS ESCALONADAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

JUNIO 2026

Resumen Ejecutivo:

- Las cláusulas escalonadas de resolución de controversias permiten que las partes intenten resolver conflictos mediante negociación, escalamiento interno y, en su caso, mediación, antes de recurrir a litigios o arbitrajes, favoreciendo soluciones más ágiles, colaborativas y costo-eficientes.
- Su efectividad depende de una redacción clara que establezca etapas, participantes y plazos definidos, evitando retrasos innecesarios y promoviendo una gestión estratégica de las disputas desde sus primeras etapas.

Cuando las empresas negocian un contrato, suelen concentrarse en los aspectos comerciales de la operación, como los precios, plazos de entrega, niveles de servicio o esquemas de pago. Sin embargo, pocas veces dedican la misma atención a una pregunta igual de importante: ¿qué ocurrirá si surge una controversia entre las partes?

Tradicionalmente, los contratos incluyen una cláusula que establece si las controversias se resolverán ante tribunales o mediante arbitraje. No obstante, cada vez es más frecuente encontrar contratos que incorporan lo que se conoce como una cláusula escalonada de resolución de controversias.

Aunque el nombre puede sonar técnico, la idea es sencilla. En lugar de permitir que cualquiera de las partes acuda de inmediato a un litigio o a un arbitraje, estas cláusulas establecen una serie de etapas previas que deben agotarse antes de recurrir a una instancia formal de resolución ante un tercero (juez o árbitro).

Un ejemplo típico consiste en exigir que, ante una

controversia, las partes intenten primero resolverla mediante negociaciones directas entre sus representantes designados. Si después de un plazo determinado no logran alcanzar un acuerdo, el conflicto puede escalar a directivos de mayor jerarquía. En algunos casos, se prevé además una etapa de mediación antes de habilitar el inicio de un procedimiento arbitral o judicial.

La lógica detrás de este mecanismo es evitar el escalamiento innecesario de un conflicto entre las partes (y el desgaste que ello implica). No todos los desacuerdos necesitan resolverse en un procedimiento contencioso, muchas controversias comerciales surgen por problemas operativos, diferencias de interpretación contractual o simples fallas de comunicación. Cuando existe un espacio estructurado para el diálogo, buena parte de estas diferencias pueden resolverse antes de convertirse en disputas costosas y prolongadas.

Pensemos, por ejemplo, en un contrato de suministro entre dos empresas que han mantenido una relación comercial durante años. Un retraso en una entrega

importante podría generar reclamos, pérdidas económicas y tensiones entre las partes. Sin embargo, en muchas ocasiones ambas empresas tienen interés en preservar la relación. En esos casos, una negociación temprana puede resultar mucho más constructiva que iniciar de inmediato un arbitraje o interponer una demanda que podría deteriorar irreversiblemente el vínculo comercial.

Además de contribuir a la reducción de costos, estas cláusulas suelen propiciar que los conflictos sean atendidos por personas con capacidad real de decisión. No es raro que una controversia que parecía irresoluble entre equipos operativos encuentre una salida cuando es analizada por directivos con una visión más amplia del negocio y de los riesgos asociados al conflicto.

Por supuesto, las cláusulas escalonadas no son una solución infalible. Si están mal redactadas, pueden generar precisamente el efecto contrario al deseado. Una cláusula que no establece plazos claros, que no define con precisión las etapas previas o que no identifica a los participantes de cada nivel puede dar lugar a objeciones procesales sobre si una parte cumplió o no con el procedimiento escalonado como condición previa al inicio del arbitraje o del litigio.

Asimismo, existe el riesgo de que alguna de las partes utilice estas etapas como una táctica dilatoria. Por esa razón, resulta fundamental que el mecanismo sea claro, previsible y acotado en el tiempo. El objetivo no debe ser crear obstáculos al acceso a la justicia, sino generar oportunidades reales para alcanzar una solución consensuada y amistosa en etapas tempranas del conflicto.

En los últimos años, el creciente interés por los mecanismos alternativos de solución de controversias (conocidos internacionalmente como ADR, por sus siglas en inglés) ha llevado a muchas empresas y a sus asesores legales a replantear la forma en que estructuran las cláusulas de resolución de disputas en sus contratos. La experiencia demuestra que una controversia bien gestionada desde sus primeras etapas, en muchos casos puede evitar meses o incluso años de litigio, así como los costos reputacionales que éste frecuentemente conlleva.

En un entorno empresarial donde los conflictos son inevitables, la verdadera diferencia muchas veces no radica en evitarlos, sino en saber gestionarlos de manera eficiente. Las cláusulas escalonadas ofrecen

un marco ordenado para que las partes intenten resolver sus diferencias de forma colaborativa antes de acudir a mecanismos más costosos y adversariales. En muchos casos, una negociación que derive en un acuerdo bien documentado y estructurado, puede ser tan efectiva como una sentencia o un laudo arbitral, y considerablemente menos costosa.