

## Recursos para Partes Representandose a si Mismas

---

### ¿Qué es arbitraje?

El arbitraje es una alternativa al litigio en el que dos o más partes escogen a unas personas imparciales llamadas árbitros para resolver un desacuerdo. Los paneles de arbitraje de FINRA se componen de uno o tres árbitros dependiendo de la cantidad de los daños reclamados. Los árbitros leen los alegatos de las partes, escuchan el testimonio de los testigos y los argumentos de las partes y luego toman una decisión sobre el caso. La decisión de los árbitros, llamada "laudo", es definitiva y de cumplimiento obligatorio.

### ¿Qué es mediación?

FINRA también tiene un programa de mediación para resolver diferencias. Es distinto que el arbitraje, pero, como paso inicial, ambas partes tienen que estar de acuerdo en recurrir a la mediación – FINRA no obliga a las partes a tener que mediar. La mediación es un proceso informal y voluntario en el cual un mediador facilita la negociación entre las partes contendientes. El mediador ayuda a las partes a llegar a un arreglo en condiciones aceptables. La mediación es un proceso voluntario, de modo que cada parte puede decidir terminarlo en cualquier momento. Más del 80 por ciento de las mediaciones terminan en un arreglo. Si las partes no llegan a un arreglo, aún así pueden presentar el caso a arbitraje o, si ya lo habían presentado antes, pueden pedir su continuación. Piense usted en el arbitraje como una forma de presentar su caso para que alguien más decida, comparado con la mediación en la que alguien le ayuda a usted a negociar una solución. FINRA, a través de su Programa de Mediación, ha empezado a ofrecer a las partes en casos de arbitraje de menor cuantía un servicio gratis o de bajo costo de mediación por teléfono. La participación en el programa, que empezó el 15 de enero de 2013, es voluntaria y está abierta para casos de reclamos por \$50,000 dólares o menos. Usted puede encontrar más información en: [Small Claims Mediation Program](#) [*Programa de mediación de reclamos menores*].

### ¿Cómo empiezo?

Los inversionistas pueden presentar a FINRA una petición de arbitraje o mediación cuando tengan una queja o desacuerdo sobre las actividades comerciales de una casa de corretaje o uno de sus corredores. Hay diferencias importantes entre el arbitraje o la mediación por una parte, y la radicación de una queja como inversionista por la otra. Estos dos procesos son independientes y separados uno del otro. Los inversionistas también pueden alertar a FINRA sobre posibles actividades fraudulentas o sospechosas de las casas o los agentes de corretaje, recurriendo al Centro de Reclamo para el Inversionista, en FINRA. Sin embargo, si usted reclama el pago de dinero por daños deberá radicar una petición de arbitraje o pedir una mediación. Favor tomar nota de que usted puede radicar una queja en el [Investor Complaint Center](#) [*Centro de Reclamo para el Inversionista*] de FINRA y también radicar por separado un caso de arbitraje o mediación en el Centro de FINRA para la Solución de Controversias. Usted no tiene que esperar una respuesta del Centro de Reclamo para el Inversionista para radicar su reclamación.

### ¿Necesitaré un abogado?

FINRA no impone a las partes el requisito de contratar abogados. Sin embargo, usted podría pensar en contratar un abogado que le brinde orientación y sugerencias. Si hay una audiencia, todas las partes tendrán que interrogar testigos y exponer sus casos. Para los casos que sean decididos por los árbitros basándose en documentos sin celebrar una audiencia usted tendrá que preparar escritos para

presentárselos al árbitro. Aunque usted no contrate un abogado, lo más probable es que las compañías de corretaje estén representadas por un abogado. Si usted no tiene dinero para contratar un abogado hay escuelas de derecho que ofrecen representación legal a través de consultorios jurídicos de arbitraje sobre valores. Puede encontrar más información en: [How to Find an Attorney and Law School Clinics](#) [*Cómo encontrar un abogado o un consultorio jurídico de una escuela de derecho*].

**Atención: El personal de FINRA es *neutro* y no está autorizado para dar asesoría legal a las partes. Por otra parte, el personal sí puede responder preguntas de procedimiento.**

### ¿Cómo presento un reclamo para iniciar un arbitraje?

Para iniciar un arbitraje usted debe radicar un escrito de demanda junto con un [Submission Agreement](#) [*Acuerdo de Sometimiento*] (PDF 30 KB) y pagar el costo de radicación requerido. En el escrito de demanda se describe el historial del desacuerdo, cuáles son las partes y cuánto dinero está reclamando. Puede presentar su escrito de demanda en forma de carta y allí debe indicar el "Quién, Qué, Cuándo, Dónde y el Por qué" del desacuerdo. Para determinar el costo de la radicación, favor utilizar la herramienta [Arbitration Filing Fee Calculator](#) [*Calculadora de costos de radicación de un arbitraje*], que ofrece FINRA.

Si tiene problemas de dinero, pida una exención de pago de algunos costos. FINRA le requerirá que envíe documentos de comprobación, tales como su declaración de impuestos, extractos bancarios, recibos de pago de sueldo o alguna otra prueba de dificultad económica. Si no le es posible presentar esos documentos, podrá presentar una declaración jurada testificando que pasa por un apuro económico. Encontrará más información al respecto en: [Arbitration Fee Waivers](#) [*Exención de pago de arbitraje*].

Si usted es un adulto mayor o tiene un grave problema de salud podrá solicitar un arbitraje acelerado que ayude a reducir el tiempo necesario para completar un arbitraje. Encontrará más información al respecto en: [Expedited Proceedings for Senior or Seriously Ill Parties](#) [*Procedimiento acelerado para reclamantes adultos mayores o gravemente enfermos*].

Para mayor información consulte: [File a Claim](#) [*Formulario de reclamo*] y radicación en línea en: [Arbitration Online Claim Filing](#) [*Presentar reclamo en línea para arbitraje*].

### FINRA notifica su reclamo al demandado

Después de que radique su reclamación asignaremos un administrador encargado del caso y definiremos el lugar de la audiencia con base en la dirección donde usted vivía cuando empezó la controversia. FINRA entrega a cada demandado (el demandado es la empresa o persona contra las cuales usted ha radicado su caso) su escrito de demanda. El demandado cuenta con 45 días para responder a su escrito de demanda.

### Casos por un valor de \$50,000 o menos

Si presenta un reclamo en el que la cantidad en discordia es de \$50,000 dólares o menos, usted y el demandado escogerán un árbitro único para que decida el caso y no habrá ninguna audiencia a menos que usted la pida. El árbitro decidirá el caso basándose exclusivamente en los documentos que presenten las partes. Para mayor información consulte: [Simplified Arbitrations](#) [*Arbitraje*].

*simplificado*]. El promedio de tiempo que demoran los árbitros en decidir casos basados en documentos es de unos 7.1 meses y los casos con audiencia es de 16.6 meses.

### Selección de árbitros por las partes

Monto del reclamo	Audiencia en persona	No. de árbitros	Tipo de árbitros
\$0 – \$50,000 (también conocido como "arbitraje simplificado")	Opcional	1	Público
\$50,000.01 – \$100,000	Obligatoria	1	Público
\$100,000.01 y superior o Daños no especificados	Obligatoria	3	Todos públicos, o dos públicos y uno no público

FINRA tiene dos tipos de árbitros:

- Los árbitros no relacionados con la industria de valores son "árbitros públicos".
- Los árbitros relacionados con la industria de valores son "árbitros no públicos".

Para los casos de clientes que serán decididos por tres árbitros, la norma 12403 de FINRA permite a cualquiera de las partes escoger un panel en el que todos los árbitros sean públicos.

Para mayor información consultar: [Optional All Public Panel Rule](#) [Norma opcional para escoger un panel solo con árbitros públicos].

### Cómo escoger árbitros según su puntaje

FINRA presenta a ambas partes listas idénticas generadas por computador con nombres de árbitros para escoger. FINRA también presenta un perfil detallado de cada árbitro - que se llama revelación de información. La revelación de información es como un CV, e incluye la historia laboral, la educación y la experiencia del árbitro. También muestra los casos en los que este ha trabajado. Usted podrá buscar y mirar los laudos anteriores emitidos por cada árbitro en: [FINRA Arbitration Awards Online](#). [Laudos de arbitraje de FINRA en línea] Se permite a ambas partes tachar a algunos árbitros de la lista e indicar un puntaje para cada uno de los nombres restantes en orden de preferencia.

**Atención: Usted debe enviar a todos los demandados todos los documentos que haya enviado a FINRA, menos su lista con el puntaje de posibles árbitros.**

### Conferencia inicial previa a la audiencia

Cuando las partes ya hayan elegido a los árbitros, estos se reunirán con las partes en conferencia inicial antes de la audiencia – normalmente es una conferencia telefónica. Durante la llamada, los árbitros y las partes hablarán sobre las cuestiones de procedimiento, la mediación alternativa, el intercambio de pruebas y la fecha de la audiencia.

## Intercambio de pruebas

La revelación de pruebas se hace antes de la audiencia y consiste en el intercambio de documentos e información y la identificación de testigos. El Código de Procedimiento de Arbitraje exige que las partes cooperen lo más posible en el intercambio voluntario de documentos e información. En las solicitudes de información posiblemente le hagan preguntas sobre su historial de inversiones, sus bienes y sus ingresos. Los inversionistas posiblemente pedirán documentos de las empresas de corretaje, tales como documentos de apertura de cuentas, estudio de investigación y correspondencia.

En la [Discovery Guide \[Guía de intercambio de pruebas\]](#) de FINRA se encuentran las normas para guiar a las partes y los árbitros durante el intercambio de pruebas. La Guía de intercambio de pruebas contiene dos listas de documentos: la lista de documentos que las empresas y personas asociadas generalmente deberían producir y la lista de documentos que los clientes generalmente deberían producir. Dichas listas no se aplican a las reclamaciones por \$50,000 o menos (Reclamación simplificada). Pero si las partes están en desacuerdo sobre algún intercambio de pruebas, el árbitro, según su criterio, tiene derecho a escoger los textos pertinentes de las listas en la Reclamación simplificada.

Al considerar las listas de producción de documentos es importante tener en cuenta que no todas las empresas siguen el mismo modelo de operación de negocios (corretaje de servicio completo vs. corretaje de descuento) y algunas referencias en las listas quizás no se aplican a un caso en particular cuando se tiene en cuenta el modelo de negocios de la empresa. De la misma manera, habrá ciertas referencias de la lista del cliente que quizás no se apliquen a un caso en particular, dependiendo del tipo de reclamación que se está haciendo. Los árbitros podrán ordenar presentar documentos que no estén en las Listas u ordenar que las partes no tengan que presentar ciertos documentos de las Listas en algún caso particular. Cuando existan documentos adicionales pertinentes para determinado caso, las partes lo pueden pedir. Una parte también tiene derecho a oponerse a la presentación de un documento de una Lista debido al costo o la dificultad de presentarlo, o porque no tiene relación con el caso o por otras razones. Si las partes no están de acuerdo sobre el intercambio de pruebas, el presidente o presidenta estudiará los argumentos de las partes y emitirá una decisión. En la página Web de FINRA encontrará información útil sobre los intercambios de pruebas: [Discovery \[Intercambio de pruebas\]](#).

## La audiencia

Tras el intercambio de pruebas sigue su presentación en audiencia. Allí cada parte presenta su caso a los árbitros. Las partes interrogarán a los testigos y presentarán documentos a los árbitros. El demandante es el primero en abrir con su declaración, seguido por la primera declaración del demandado. Cada parte interroga a los testigos. Ambas partes podrán contrainterrogar a cualquier testigo, eso significa que usted tiene la oportunidad de hacerles preguntas. Las partes pueden oponerse a alguna de las pruebas y serán los árbitros quienes decidan si la aceptan. Cuando las partes terminen de interrogar a los testigos y de presentar pruebas harán su declaración final. Los argumentos finales dan a las partes la oportunidad de hacer un recuento de lo que creen haber probado.

**Atención: Las partes no pueden dirigirle la palabra a los árbitros por fuera de la audiencia, ni antes de que esta comience ni después de que ellos decidan su caso. Toda conversación que**

**no conste en acta entre una parte y un árbitro, por inocente que sea, podría afectar negativamente el caso.**

En el siguiente video se muestra en general cómo se desarrolla un arbitraje de FINRA: [What to Expect \[Qué puede esperar\]](#). También puede descargar en PDF el texto del video en: [What to Expect \[Qué puede esperar\]](#) (PDF 95 KB).

### **El laudo**

En el laudo se declara cómo llegó el árbitro a su decisión del caso. Los árbitros no están obligados a explicar por escrito cómo llegaron a su decisión. Pero, cuando se trata de reclamos por daños mayores a \$50,000, los árbitros estarán obligados a presentar una explicación escrita si todas las partes así lo piden antes de la primera audiencia. Además de decidir su reclamo, los árbitros decidirán quién pagará los gastos y costos. Dependiendo del número de sesiones de audiencia y de si los árbitros emiten órdenes antes de la audiencia, es posible que usted reciba una cuenta por gastos al final del caso (sin importar cómo el árbitro decida el caso o si las partes llegan a un arreglo). Cuando los árbitros deciden el caso, decidirán al mismo tiempo cuál de las partes pagará los gastos. Todas las partes deberán cumplir el laudo, a menos que una de las partes apele con éxito dicho laudo en la corte.

### **Otros recursos**

- [Investor's Guide to Securities Industry Disputes](#) [*Guía del Inversionista para la solución de controversias en la industria de valores*]  
El Consultorio Jurídico de arbitraje sobre valores de la Escuela de Derecho de Pace University publica este folleto conjuntamente con la Fundación FINRA para la Educación del Inversionista.