

TRABAJO FINAL DE GRADO



Título:

“Análisis crítico de la legislación sobre procesos de menor cuantía en Río Negro: la necesidad de patrocinio letrado obligatorio y defensa pública para los consumidores y usuarios.”

Autora: Bianca Guadalupe Rodríguez

Director: Gustavo Gelosi

Carrera: Abogacía

UNRN- Sede Atlántica

2025

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, mi mayor apoyo durante todo este camino.

A mis padres Noemi y Julio, por su amor incondicional, su paciencia y por siempre estar a mi lado, brindándome fuerzas para continuar y por haber confiado en mí. Los amo con todo mi corazón.

A mis hermanos, a Kevin por su amor, complicidad, su apoyo y por haber confiado en mí.

A mi hermano Brian, quien también estudió la carrera Abogacía, por su amor y apoyo constante a lo largo de los años, que en más de una oportunidad hemos estudiado juntos para exámenes. Apoyándonos constantemente.

A mi querida abuela María, quien ya no está físicamente conmigo, cuya presencia y amor me acompañaron siempre, especialmente en mis primeros años de estudio. Recuerdo con cariño cómo me cebaba mates mientras estudiaba, brindándome no solo su compañía y aliento.

A mi fiel compañero de cuatro patas, compañero de estudios, mi perrito Negro, quien ya no está a mi lado, fue mi compañero incondicional durante muchas horas de estudio.

Finalmente, quiero agradecer a mi director de tesis, Gustavo, por su calidez, disposición para ayudarme en cada paso de este proceso y por su orientación. Su apoyo ha sido fundamental para llevar a cabo este trabajo.

ÍNDICE

Resumen.....	4
Introducción.....	5-7
Objetivo general y específicos.....	8-9
Metodología de la investigación.....	9
Capítulo 1	9-16
1.1 Régimen protectorio de consumidores.....	
1.2 Acceso a la justicia de consumidores.....	
1.2.1 La justicia de Paz: origen, evolución y competencia.....	
Capítulo II	16-25
2.2 El proceso de menor cuantía: antecedentes y definición.....	
2.2.1 Marco regulatorio en el Código Procesal Civil y Comercial de Rio Negro.....	
Capítulo III.....	25-40
3.1 Derecho al acceso a la justicia.....	
3.2 Principio de igualdad procesal.....	
3.3 Derecho de defensa.....	
3.4 La protección del consumidor por su condición de vulnerabilidad.....	
3.5 Tutelas procesales.....	
Capítulo IV.....	40-47
4.1 Derecho comparado: su regulación en la provincia de Mendoza.....	
Capítulo V.....	47-49
5.1 Aporte al sistema actual.....	
Conclusión.....	49-51
Bibliografía.....	52-54

RESUMEN

Este trabajo aborda el análisis crítico del proceso de menor cuantía en el ámbito de la Justicia de Paz de la provincia de Río Negro, particularmente en su aplicación a los conflictos de consumo. A partir del estudio de la normativa vigente, especialmente el artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial y de las disposiciones de la Ley 24.240, se examina cómo la posibilidad de presentarse sin abogado, pensada para facilitar el acceso, puede en la práctica generar situaciones de desigualdad procesal, afectando el derecho de defensa y la tutela judicial efectiva de los consumidores.

El trabajo parte del interrogante central: ¿Es suficiente que la asistencia letrada sea opcional, o debería ser obligatoria para garantizar condiciones reales de equidad en estos procesos? A través del análisis doctrinario, normativo y comparativo, se sostiene que la ausencia de patrocinio letrado obligatorio puede profundizar la vulnerabilidad estructural del consumidor, especialmente cuando se enfrenta a proveedores con representación legal especializada. Si bien la normativa local contempla la posibilidad de suspender la audiencia en casos de “indefensión manifiesta”, se advierte que esta figura carece de definición legal y queda sujeta a la discrecionalidad del juez, lo cual puede generar decisiones desiguales y dilaciones que atentan contra la celeridad que caracteriza al proceso.

Desde una perspectiva centrada en los derechos fundamentales y en los principios pro consumidor y favor debilis, se argumenta la necesidad de implementar tutelas procesales diferenciadas que equilibren las desigualdades, reconociendo la fragilidad jurídica, económica y técnica del consumidor en este tipo de procesos.

Como propuesta central, se plantea la reforma normativa para establecer la obligatoriedad de la asistencia letrada en el proceso de menor cuantía, sin afectar su gratuidad e informalidad.

INTRODUCCIÓN

Presentación y justificación del tema

En la denominada sociedad del consumo, el derecho del consumidor ha cobrado una gran importancia, dado que responde a las transformaciones sociales, económicas, tecnológicas y culturales que se han dado en el campo jurídico. El derecho del consumidor surge como una herramienta para proteger los intereses de los ciudadanos frente a posibles abusos por parte de proveedores de bienes y servicios.

En este contexto, la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) establece un marco normativo para garantizar que los derechos e intereses de los consumidores sean adecuadamente protegidos. En particular, el artículo 52° de la LDC es relevante porque otorga al consumidor la facultad de iniciar una acción judicial cuando sus derechos se vean vulnerados por una práctica comercial, acto o conducta que contravenga las disposiciones de dicha ley. Este artículo reconoce que, ante cualquier transgresión a los derechos del consumidor, la persona afectada tiene el derecho de recurrir al sistema judicial para buscar la reparación de los daños sufridos, asegurando que no quede desprotegida frente a las empresas o entidades que puedan haber actuado en detrimento de sus intereses. Por otro lado, el artículo 53° de la LDC establece que, para agilizar la resolución de estos conflictos, debe utilizarse el proceso de conocimiento más abreviado previsto por la legislación local. Es decir, los procedimientos judiciales relacionados con la defensa de los consumidores deben ser lo más expeditos posible, priorizando la celeridad para que el consumidor pueda obtener una respuesta rápida y efectiva.

A nivel provincial, la protección de los derechos de los consumidores se garantiza, entre otros mecanismos, mediante el proceso de menor cuantía, el cual se tramita ante los Juzgados de Paz. Este proceso está regulado específicamente en el Código Procesal Civil y Comercial y tiene como objetivo proporcionar una vía rápida y accesible para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos de manera eficiente, sin la necesidad de procedimientos complejos, de acuerdo con el monto del reclamo.

Como se dijo, una de las características propias de este tipo de proceso es que no se exige la asistencia letrada obligatoria para llevar adelante el reclamo, es decir, el consumidor o usuario puede presentarse a realizar el reclamo por sí mismo o, si lo

prefiere, con un asesor letrado. La norma establece que las partes podrán hacerlo, pero a su exclusivo cargo. Esta disposición se encuentra en el artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, que regula este procedimiento y establece que: “...será sumarisimo, gratuito para el acceso a la justicia y de carácter informal, con resguardo de los esenciales principios de bilateralidad, igualdad, colaboración y los restantes que surgen de la Constitución. El procedimiento, y en especial las notificaciones, serán a instancia de parte. Las partes podrán ser asistidas por letrados de la matrícula, a su exclusivo cargo...”.

Con este marco normativo en mente, cabe preguntarnos: ¿Qué sucede en aquellos casos donde una de las partes se presenta con abogado y la otra parte no?.

El proceso de menor cuantía en el ámbito de la Justicia de Paz tiene como objetivo facilitar el acceso a la justicia evitando que los costos asociados a un asesoramiento legal impidan a los ciudadanos hacer valer sus derechos. Por ello, la ley permite que las partes, en principio, puedan acudir sin representación letrada. Sin embargo, en la práctica, esta flexibilización del acceso a la justicia podría generar situaciones de desventaja para los consumidores. Por ejemplo, cuando un consumidor presenta un reclamo ante la Justicia de Paz por un monto pequeño y, al momento de la audiencia, se encuentra solo, sin la asistencia de un abogado, mientras que la contraparte, especialmente si se trata de una empresa o entidad bancaria, está representada por un abogado, quien dispone de los recursos y el conocimiento necesarios para defender sus intereses de manera efectiva.

Resulta pertinente preguntarnos ¿existe igualdad procesal?, y, por ende, ¿es realmente accesible y justo el proceso para todos los ciudadanos si no se garantiza una asistencia letrada obligatoria? La respuesta por la negativa se impone, ya que la disparidad entre las partes podría afectar gravemente el derecho de defensa del consumidor, limitando su capacidad de hacer valer su reclamo de manera equitativa.

Hablar de procesos de menor cuantía implica referirse a procesos cuyo monto máximo no es elevado, pero esto no significa que se trate de un proceso de menor importancia. Es fundamental no perder de vista que el consumidor es una parte vulnerable, y que esta vulnerabilidad aumenta cuando se enfrenta al desconocimiento de cómo llevar adelante un proceso, aunque el proceso sea de carácter informal, no debe entenderse como algo trivial. Lo relevante no es el monto en disputa, sino la efectiva

tutela de los derechos del consumidor o usuario, garantizando que tengan acceso a una resolución justa, independientemente del valor económico involucrado.

En este sentido, el presente trabajo se centra en el análisis del derecho de defensa del consumidor en los procesos de menor cuantía tramitados ante la Justicia de Paz, particularmente en la provincia de Río Negro. Esta problemática cobra especial relevancia en el contexto actual de la denominada "sociedad del consumo", donde los conflictos entre consumidores y grandes proveedores son cada vez más frecuentes, y donde la asimetría entre las partes se manifiesta no solo en el plano económico, sino también en el acceso y comprensión del sistema judicial.

El estudio adquiere importancia jurídica y social por cuanto aborda una tensión concreta entre dos principios fundamentales: el acceso informal, ágil y gratuito a la justicia, propio de los procesos de menor cuantía y la necesidad de garantizar una tutela judicial efectiva, que incluya el derecho de defensa en igualdad de condiciones.

Con el propósito de analizar críticamente el régimen jurídico aplicable a los procesos de menor cuantía en la provincia de Río Negro, más precisamente la no obligatoriedad de asistencia letrada, esta investigación se estructura en torno a una serie de preguntas claves, entre ellas, se busca indagar si el acceso a la justicia está efectivamente garantizado en contextos donde existe una clara disparidad de recursos legales entre las partes, y si la falta de asesoramiento letrado impacta negativamente en el principio de igualdad procesal. Asimismo, se cuestiona si resulta suficiente que el juez determine, en forma ocasional, la existencia de una situación de indefensión manifiesta, o si, por el contrario, debería establecerse la asistencia letrada obligatoria desde el inicio del proceso. Por último, se exploran experiencias comparadas en otras jurisdicciones que hayan implementado el patrocinio letrado obligatorio en este tipo de procesos, con el fin de identificar sus beneficios y posibles aportes al modelo local.

Se busca no solo describir la situación actual, sino también reflexionar sobre la necesidad de ajustar el marco normativo para que la accesibilidad no se convierta en desprotección, especialmente cuando se trata de consumidores vulnerables o hipervulnerables que enfrentan a proveedores con mayor capacidad jurídica y económica.

Objetivo general y objetivos específicos

El presente trabajo tiene como objetivo analizar y fundamentar la necesidad de establecer la obligatoriedad de la asistencia letrada en los procesos de menor cuantía en la Justicia de Paz para consumidores y usuarios, con el fin de garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad y una tutela judicial efectiva para todas las partes.

Los objetivos específicos son:

- 1- Analizar el marco normativo vigente sobre la asistencia letrada en los procesos de menor cuantía ante la Justicia de Paz y su impacto en la tutela judicial efectiva de los consumidores.
- 2- Examinar experiencias comparadas en otras jurisdicciones donde la asistencia letrada en estos procesos es obligatoria, evaluando los beneficios y desafíos que ello implica.
- 3- Proponer reformas normativas y procesales que faciliten la implementación de asistencia letrada obligatoria, asegurando su compatibilidad con el principio de acceso a la justicia y la igualdad procesal.

Marco teórico y metodológico

El marco teórico se fundamenta en una amplia variedad de fuentes doctrinarias, estudios especializados y artículos de investigación que abordan temas clave como el acceso a la justicia, el derecho del consumidor y los procesos de menor cuantía. Estas fuentes permiten contextualizar la problemática dentro de los marcos legales y sociales actuales. Además, se incorporan normas vigentes y jurisprudencia relevante que afectan directamente a la Justicia de Paz y la tutela efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios. Este marco teórico también servirá para delimitar las bases conceptuales que sustentan la necesidad de una asistencia letrada obligatoria en los procesos de menor cuantía.

El enfoque metodológico adoptado es cualitativo, centrado en el análisis e interpretación de fuentes normativas, doctrinarias y jurisprudenciales relacionadas con el acceso a la justicia, el derecho del consumidor y los procesos de menor cuantía en la Justicia de Paz. Esta aproximación permitirá comprender en profundidad los aspectos jurídicos y sociales vinculados a la problemática planteada.

Asimismo, se llevará a cabo un análisis comparativo con el régimen procesal aplicable en otras provincias, particularmente en Mendoza, para evaluar cómo la implementación de asistencia letrada obligatoria en los procesos de menor cuantía ha sido regulada y cuáles son sus beneficios y desafíos. Esta comparación permitirá contrastar la normativa vigente en Río Negro con otras experiencias jurídicas, con el fin de ofrecer recomendaciones informadas para posibles reformas.

CAPITULO I

El presente capítulo aborda el régimen protectorio de los derechos de los consumidores, con especial énfasis en los mecanismos legales y judiciales que permiten el acceso a la justicia para los consumidores y usuarios. Se exploran los fundamentos constitucionales y normativos que han dado forma a este régimen, destacando la reforma de 1994 que incorporó el derecho del consumidor como un derecho fundamental, así como las implicancias de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) y el acceso a la justicia mediante procedimientos eficaces.

Se analiza cómo la justicia de paz, como mecanismo accesible y ágil, se ha constituido como una herramienta clave para la resolución de conflictos en el ámbito de consumo, particularmente en la provincia de Río Negro. A través de su estructura y competencias, los Juzgados de Paz permiten a los consumidores canalizar sus reclamos de forma directa y con costos reducidos, promoviendo la equidad en la relación de consumo. Se profundiza en el origen, la evolución y las competencias de la Justicia de Paz, destacando cómo ha transitado desde una función puramente administrativa hacia una jurisdiccional, con especial atención al proceso de menor cuantía y su aplicabilidad a los derechos de los consumidores. Este análisis busca proporcionar un marco completo sobre cómo la legislación y la práctica judicial contribuyen a garantizar la protección efectiva de los consumidores en el acceso a la justicia.

1.1 Régimen protectorio de consumidores

Cabe destacar que la reforma del año 1994 tuvo un notable impacto al establecer un piso mínimo de derechos a los consumidores, sentando las bases para el

reconocimiento y la protección efectiva de sus derechos en la legislación argentina. Esta reforma no solo incorporó los derechos del consumidor como un principio fundamental, sino que también impulsó la creación de normas específicas que fortalecieron su tutela y promovieron una mayor justicia en las relaciones de consumo.

Para adentrarnos en el tema, primero vamos a definir el concepto de derecho del consumidor como un sistema de normas principiológicas de fuente constitucional, con carácter esencialmente protectorio de la parte débil y vulnerable; esto es, de aquellas que adquieren y utilizan bienes o servicios para satisfacer necesidades domésticas, que atraviesa todo el ordenamiento jurídico positivo, poniendo en crisis muchas de sus paradigmas clásicos y resignificando mucho de sus postulados a la luz de sus normas, principios e institucionales cuando se verifica la existencia de una relación de consumo. (Barocelli, 2015).

En concordancia con el autor, se puede afirmar que el derecho del consumidor es un conjunto de normas principiológicas, de orden público y de raigambre constitucional.

Como se dijo, la consecuente reforma constitucional de 1994 fue de gran importancia, dado que incorporó el Artículo 42° y los tratados internacionales con jerarquía constitucional que son un reflejo de la protección al consumidor en nuestro ordenamiento jurídico. En las últimas décadas junto con la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC), en el año 2015, se ha engendrado lo que se conoce como “proceso de constitucionalización del derecho privado”, tal proceso forzó a garantizar efectivamente derechos que antes no poseían tutela cabal, entre ellos, los derechos de los consumidores. En esa línea progresista, no puede dejar de subrayarse el cambio de paradigma que significó la aparición del Derecho del consumidor generando la necesidad de que el ordenamiento jurídico consagrara desde la dimensión constitucional, la tutela del consumidor. En términos sencillos, cuando hacemos referencia al cambio de paradigma, estamos hablando de un código que nos incluye a todos, los ancianos, los niños/as y adolescentes, las personas con discapacidad, los consumidores y todo sujeto vulnerable.

Este cambio de paradigma es una mirada más amplia del sistema jurídico que interprete y aplique las distintas normas a la luz de los principios y valores constitucionales y convencionales. La interpretación debe tener en cuenta qué fue lo que tuvo en miras el legislador al momento de crear la ley, en concordancia con la

Constitución Nacional y los Tratados internacionales, además de las costumbres y principios. Todas las directrices son las que iluminarán la decisión del juez, para así, evitar la arbitrariedad de las sentencias y el apartamiento de la ley.¹

Nuestro ordenamiento interno posee un sinfín de normas tendientes a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, como regulación especial tenemos la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y nuestra Constitución Nacional, el Artículo 42°, que es nuestra norma específica constitucional, es la norma consumeril por excelencia.

El artículo 42° de nuestra Constitución Nacional establece, que: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”*.

Este artículo es clave sobre los derechos de los consumidores y usuarios, y regula las responsabilidades de las autoridades en proteger esos derechos. Subraya la importancia de garantizar los derechos de los consumidores a través de una adecuada protección, información y participación activa, con el apoyo de un marco legal y regulador eficaz.

Asimismo, el 22 de septiembre de 1993 se sancionó en nuestro país, la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) N° 24.240, reglamentada por el decreto 1798/94. A lo largo de los años, la LDC ha sido objeto de diversas reformas, destacándose entre las más importantes, las modificaciones introducidas por la Ley N° 24.299 en 1998 y la última fue en 2008 mediante la Ley N° 26.361. La LDC, modificada por la Ley N° 26.361,

¹ Una aproximación al dialogo de fuentes como herramienta hermenéutica del sistema de protección del consumidor. Yamila Castagnola; Débora Marhaba y Javier Orduna. Impactos del nuevo Código Civil y Comercial en el derecho del consumidor. Coordinador Sergio Barocelli. Primera edición, Buenos Aires 2016, pág. 38.

establece en su Artículo 65° ²que la misma es de orden público, imponiendo un límite a la relación jurídica entre proveedor y consumidor, y facultando al Estado para intervenir en las relaciones de consumo, con el fin de garantizar el cumplimiento de la ley y proteger los derechos de los consumidores, considerando que el consumidor es la parte más vulnerable en dicha relación jurídica.

Ahora bien, ¿Dónde se desprende la regulación del acceso a la justicia de los consumidores y usuarios? La misma se desprende de nuestra Constitución Nacional y de la Ley de Defensa del Consumidor.

1.2 Acceso a la justicia de consumidores y usuarios

Para hablar del acceso a la justicia de los consumidores, es necesario remitirnos al Artículo 42° de nuestra Constitución Nacional, que dispone, que: ***“La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos...”***. Dicho artículo implica el reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores y establece que deben proveerse instrumentos que permitan de una manera justa, poco costosa, sencilla, rápida y exenta de formalidades el ejercicio del derecho humano de acceso a la justicia como derecho a través del cual los consumidores puedan defender sus intereses. No caben dudas que esto es una exteriorización de la denominada constitucionalización de los derechos de los consumidores, que deben progresar a través de vertientes sustanciales como procesales.

Debido a este precepto constitucional, existen diversas vías para que los consumidores canalicen sus reclamos, mediante procedimientos eficaces para la resolución de conflictos que les brindan mecanismos judiciales y legales que garantizan el derecho de acceso a la justicia. Estos procesos deben ser ágiles y asegurar la tutela judicial efectiva. El derecho constitucional consagra la tutela judicial efectiva de los consumidores como un derecho fundamental, reafirmando la obligación del Estado de proporcionar los procesos e instituciones adecuadas para su protección jurídica.

Asimismo, debemos remitirnos a la LDC que contempla dos artículos fundamentales en la materia. Por un lado, tenemos el Artículo 52 ° de la Ley 24.240, que

² ARTICULO 65. — La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

es el que permite al consumidor iniciar una acción judicial cuando sus derechos resulten vulnerables y consonancia, el Artículo 53 °, dispone que deberá utilizarse el procedo de conocimiento más abreviado que prevé la ley local. En virtud de ambos artículos se le otorga al ciudadano la posibilidad de iniciar una acción cuando sus derechos resulten vulnerables, y a su vez, que deberá utilizarse el proceso de conocimiento más abreviado que prevea la ley local.

Los artículos mencionados nos llevan a determinar cómo es el proceso con el que cuenta la Provincia de Rio Negro para que los consumidores y usuarios puedan hacer valer sus derechos. El acceso a la justicia es un derecho fundamental, especialmente para quienes se ven afectados por prácticas comerciales injustas o productos y servicios defectuosos, entre otros casos. Sin embargo, en muchas ocasiones, los consumidores carecen de los recursos o el conocimiento necesario para acudir a tribunales ordinarios, lo que representa una barrera para ejercer y realizar sus reclamos. Es evidente la necesidad de una justicia más cercana.

La justicia de paz es una opción accesible, cercana, ágil y económica, lo cual, puede facilitar que los consumidores resuelvan disputas con proveedores de bienes y servicios sin necesidad de acudir a tribunales complejos, al ser un sistema menos formal y con menores costos, la Justicia de paz promueve un acceso a la justicia dado que es ideal para situaciones en las que la disputa no involucra grandes sumas de dinero. Esto es muy relevante en el ámbito del consumo dado que les permite que puedan acceder al aparato judicial.

1.2.1 La justicia de Paz: origen, evolución y competencia

La justicia de paz es una figura que antecede al propio Estado, es decir, son preexistentes. Ya en la época de los territorios nacionales, los Juzgados de Paz estaban presentes como la primera puerta de acceso a la justicia para los ciudadanos.

Desde sus inicios, la esencia de los jueces y juezas de paz ha sido la de actuar como amigables componedores, promoviendo soluciones pacíficas en los conflictos. Esta tradición de resolución de disputas, que se remonta a tiempos en los que aún no existían mecanismos formales de mediación, ha perdurado a lo largo de los años, permitiendo que quienes ejercen esta función sigan siendo piezas clave en la resolución de conflictos a lo

largo de nuestra vasta geografía. La esencia misma de la justicia de paz radica en su función de pacificadores de conflictos, y es precisamente esta labor la que ha permitido su permanencia a lo largo del tiempo. Esta denominación refleja su principal objetivo: resolver disputas de manera amigable y sin confrontación. Con los años, ha habido una evolución importante, ya que los jueces y juezas de paz, en un principio encargados de mediar en los conflictos, han ido asumiendo funciones jurisdiccionales. Es fundamental reconocer la antigüedad de este fuero, tanto en la provincia como en todo el país, ya que su presencia ha sido constante a lo largo de la historia, adaptándose a las necesidades y transformaciones del sistema judicial.

En la provincia de Río Negro, existen 49 Juzgados de Paz distribuidos a lo largo de todo el territorio, integrados en las cuatro circunscripciones judiciales y bajo la dependencia de la Inspectoría de Justicia de Paz. Cada juzgado cuenta con un juez o jueza de paz titular y un juez o jueza de paz suplente, y en algunos casos, con secretarios o subsecretarios letrados. De esta manera, este fuero es uno de los que cuenta con una mayor garantía en el servicio de justicia, ya que está permanentemente disponible para quienes necesitan recurrir a él.

Origen de los Juzgados de Paz:

El origen de los Juzgados de Paz lo encontramos en el marco normativo de la constitución provincial, que establece en el Artículo 214°, *“en los municipios y comunas se organizan Juzgados de Paz para la solución de cuestiones menores o vecinales, contravenciones y faltas provinciales que sustancian con procedimiento verbal, sumarísimo, gratuito y de características arbitrales. Hasta tanto los municipios y comunas no instrumenten órganos específicos, los jueces de paz conocen también en materia de contravenciones o faltas comunales. La ley determina las calidades requeridas para el nombramiento de los jueces de paz, así como el sistema de designaciones y destituciones, superintendencia y régimen disciplinario.”*

Su marco normativo señala en la última parte, que la ley determina las calidades requeridas para el nombramiento de los jueces o juezas de paz, así como el sistema de designaciones y destituciones, superintendencia y régimen disciplinario. En la actualidad los jueces y jueza de paz son designados por el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia por un sistema de concurso y antecedentes de oposición en virtud de una terna de aspirantes a cubrir el cargo que es proporcionada por cada consejo deliberante.

Por otro lado, la competencia de los jueces y juezas de paz, está dispuesta por la Ley orgánica 5190. En el Artículo 71° dispone, ...” Los Juzgados de Paz funcionarán conforme al artículo 214 y concordantes de la Constitución Provincial y la ley N° 2353, con la competencia territorial y el asiento correspondiente, que las normas de su creación determinen...”

Previo al análisis de las competencias jurisdiccionales, es importante destacar el proceso de transición de estos juzgados que se inició ya hace 20 años con una primera Resolución que dispuso el Superior Tribunal de Justicia (STJ) respecto del origen de lo que hoy conocemos como “proceso de menor cuantía”. Decimos que hay una transición en la que los Juzgados de Paz empiezan a dejar de tener esta actividad netamente administrativa (como justicia fedataria) para pasar a reinventarse y tener una nueva función que es la función jurisdiccional, entendiéndola a la misma como la potestad de decidir respecto de una situación planteada en un pleito o juicio mediante el dictado de una sentencia. Esto se va materializando con las competencias que se le han ido asignando por la ley orgánica, como el dictado de sentencias de menor cuantía.

Los Juzgados de Paz cuentan con funciones jurisdiccionales entre las funciones jurisdiccionales nos encontramos a la menor cuantía (juicios ejecutivos y beneficio de litigar sin gastos), violencia familiar conforme a Ley D 3040, y contravencionales conforme a Ley A 532.

Competencia jurisdiccional

La Ley orgánica 5190 establece en su Título Quinto, Capítulo II, Artículo 76° en el primer apartado, las competencias jurisdiccionales: “...*Los Jueces y las Juezas de Paz conocerán y resolverán todas aquellas cuestiones menores, vecinales, contravenciones y faltas provinciales. “Hasta tanto los municipios y comunas no instrumenten órganos específicos, conocerán también en materia de contravenciones o faltas comunales. Se incluye entre dichas cuestiones, hasta el monto que anualmente fije el Superior Tribunal de Justicia, a las siguientes...:*

En el marco del presente trabajo, las competencias relevantes se encuentran en el inciso a) *Las acciones de menor cuantía del Libro IX -Título Único- artículo 802 y subsiguientes del Código Procesal Civil y Comercial y en el apartado y en el inciso c) Acciones individuales sobre derechos de usuarios, usuarias, consumidores y consumidoras, con el conocimiento y resolución de las acciones deducidas en virtud de*

los conflictos contemplados en la ley nacional N° 24240 y leyes provinciales. D N° 2817, D N° 2307, D N° 4139 y demás que rijan la materia, promovidas en forma individual o por el Ministerio Público o por la Autoridad de Aplicación en la provincia.”

De estos apartados se desprende que la Justicia de Paz tiene competencia para las acciones de menor cuantía, especialmente aquellas relacionadas con los derechos de consumidores y usuarios, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en la ley y no supere el monto máximo establecido por Acordada del STJ.

CAPITULO II

El presente capítulo se centra en el análisis del proceso de menor cuantía en la provincia de Río Negro como herramienta clave para garantizar el acceso a la justicia en reclamos de baja cuantía económica, particularmente en el marco de las relaciones de consumo. A través de un recorrido histórico y normativo, se pretende comprender la evolución de este tipo de procesos, su incorporación al Código Procesal Civil y Comercial de la provincia y su actual implementación ante los Juzgados de Paz. Este análisis adquiere especial relevancia si se considera que, en muchos casos, los consumidores y usuarios recurren a estos procesos para reclamar por la vulneración de sus derechos frente a proveedores con mayor capacidad jurídica y económica. En este contexto, la informalidad, celeridad y gratuidad que caracterizan al proceso se presentan como ventajas, pero también pueden plantear desafíos en términos de equidad y tutela judicial efectiva.

Se abordará el procedimiento regulado en los artículos 802 a 810 del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, con especial énfasis en la posibilidad de prescindir del asesoramiento letrado y las implicancias que ello tiene en situaciones de desigualdad procesal.

Finalmente, se expondrán sus ventajas y limitaciones en la práctica judicial actual.

2.1 El proceso de menor cuantía: antecedentes y definición

Los procesos de menor cuantía nacieron en el año 2000 y se originaron con la Acordada N° 74/2000 del Superior Tribunal de Justicia (STJ) que en ese momento se

denominaban “acciones de menor cuantía”, era una especie de juicio express. Un juicio de contenido patrimonial, con una suma susceptible de apreciación pecuniaria. Esta acordada que emana del STJ establecía que los reclamos dinerarios con monto de hasta \$1.000 (mil pesos) para la menor cuantía se podía recurrir al Juzgados de Paz con un procedimiento que era el siguiente: formularios preimpresos con el cual se formaba el expediente, uno era para el expediente, otro para el reclamante (actor) y otro que se le entregaba al requerido (demandado) a modo de traslado. La notificación del reclamo debía hacerse dentro de los 72 hs y se establecía una audiencia inmediata, la audiencia tenía un plazo de espera de solo 6 minutos, tiempo debatible y como particularidad que hoy también se mantiene, pero con ciertos reparos, la prueba se producía y se sustanciaba en la audiencia y la sentencia se disponía en el acto. Con estas características surgió la menor cuantía en nuestra provincia.

En el año 2002, la Acordada N° 35/2002 del STJ en el artículo 4° dispuso respecto de la modalidad de las funciones jurisdiccionales para los jueces y juezas de paz: “en el ejercicio de sus funciones, los jueces de paz las limitarán a los aspectos específicamente jurisdiccionales, declarándose no operativas en razón del Artículo 214° de la Constitución provincial a partir del 1° de agosto de 2002 aquellas de carácter ajeno al servicio de justicia.”

En el año 2007 encontramos por primera vez incorporados en el Código de procedimiento a los procesos de menor cuantía. Hasta ese año, anteriormente la normativa de los procesos de menor cuantía había sido regulada por Acordada del STJ.

A partir de ese año fueron incorporados en el Libro IX en los artículos 802 y siguientes del Código Procesal Civil y Comercial de Rio Negro. Los procesos de menor cuantía son juicios civiles con características especiales que se realizan ante el Juzgado de Paz, se caracterizan por ser procesos rápidos y accesibles para todo reclamo que no supere el monto que establece el Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Rio Negro. El artículo 802° del CPCyCRN establece que los procesos de menor cuantía son aquéllos donde el valor pecuniario en cuestión, no exceda el monto que anualmente fije el Superior Tribunal de Justicia.

Actualmente mediante la Acordada 8/2024 de Julio del año 2024, estableciendo el monto máximo de \$1.800.000 (un millón ochocientos mil pesos).

En cuanto a las acciones individuales sobre derechos de usuario y consumidor (Ley 24.240), si bien estos reclamos de derechos del consumidor están contemplados hace tiempo, la verdad es que la judicialización de los reclamos en la justicia de paz es relativamente moderna y fundamental donde el consumidor o usuario encuentra satisfacer un reclamo en forma rápida, sencilla y eficaz.

2.1.1 Marco regulatorio en Río Negro: procedimiento

Como indiqué anteriormente el proceso de menor cuantía se encuentra regulado en el Libro IX Título único Artículos 802° a 810° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro (CPCyCRN). Los cuales mencionaré a continuación:

Los procesos de menor cuantía son aquéllos donde el valor pecuniario en cuestión, no exceda el monto que anualmente fije el Superior Tribunal de Justicia. Dichos procesos comprenden las acciones por cobro de créditos fiscales promovidas por los municipios y comunas, las acciones por cobro de servicios públicos tarifados, las acciones del artículo 97 de la Constitución provincial y las acciones individuales sobre derechos del usuario y el consumidor, con exclusión de juicios universales, de familia, laborales, de desalojo, acciones posesorias y petitorias. Su conocimiento y resolución conforme al artículo 214 de la Constitución provincial y la Ley Provincial N° 3780, es competencia de la Justicia de Paz.³

Este artículo define qué se entiende por procesos de menor cuantía dentro del ordenamiento procesal de Río Negro. En primer lugar, se establece un límite económico, que no puede superar el monto fijado anualmente por el Superior Tribunal de Justicia (STJ). Esto significa que no cualquier demanda puede tramitarse como menor cuantía, sino solo aquellas cuyo valor esté dentro de ese umbral (actualmente fijado en \$1.800.000 según Acordada N° 8/2024). Además, se detallan los tipos de acciones que sí pueden tramitarse bajo este procedimiento: por ejemplo, cobros de servicios públicos o de créditos fiscales municipales, y también aquellas relacionadas con derechos de consumidores y usuarios. Sin embargo, quedan excluidos procesos más complejos o delicados, como los de familia, laborales, desalojos o sucesiones.

³ Artículo 802° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

Por último, el artículo remarca que la competencia para entender en estos procesos recae en la Justicia de Paz, en concordancia con el artículo 214 de la Constitución provincial y la Ley N° 3780, lo cual refuerza la idea de un acceso cercano, rápido y descentralizado a la justicia para estos casos.

El procedimiento será rápido, gratuito y accesible para todas las personas, respetando los principios de bilateralidad, igualdad, colaboración, buena fe, oralidad, inmediación y concentración. Las actuaciones serán sencillas, con un lenguaje claro, evitando formalismos innecesarios. Las notificaciones se practicarán a pedido de parte. Las partes podrán presentarse con patrocinio letrado a su costa. La intervención de profesional habilitado en favor de una parte no obligará a la otra a hacerlo. Cuando resulte evidente el estado de indefensión de alguna de ellas, el Juez suspenderá el procedimiento por cinco (5) días para que dicha parte designe un letrado, bajo apercibimiento de designarlo de oficio. En caso de resultar conveniente, el Juez podrá optar por métodos alternativos de resolución de conflictos, en coordinación con los Centros Judiciales de Mediación (CEJUME), conforme la normativa vigente.⁴

El espíritu del artículo es asegurar un proceso que sea ágil, gratuito y accesible para cualquier persona, especialmente pensando en aquellas que no cuentan con recursos o conocimientos jurídicos. Entre los principios que deben regir este proceso se destacan la igualdad, la oralidad (es decir, que los actos procesales se realicen en audiencia, cara a cara), la buena fe, la inmediatez (trato directo entre juez y partes), y la concentración (evitar que el proceso se extienda innecesariamente).

En cuanto a los abogados, el artículo establece que las partes pueden concurrir con patrocinio letrado, pero esto no es obligatorio, a menos que una de las partes esté en una situación de indefensión evidente. En ese caso, el juez tiene el deber de garantizar su derecho de defensa, suspendiendo el procedimiento para que consiga un abogado o, en su defecto, designándole uno de oficio.

Además, se abre la posibilidad de que el juez utilice métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, en articulación con los CEJUME, lo que refuerza el objetivo de resolver los conflictos de forma más rápida y menos conflictiva.

⁴ Artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

Las notificaciones observarán las formas del artículo 136 y serán diligenciadas a instancia de parte, a su costa y bajo responsabilidad, por cualquiera de los siguientes medios fehacientes:

- 1- Por la propia parte o su letrado en presencia de dos testigos hábiles del vecindario del domicilio real del demandado (cuyos datos filiatorios y domiciliarios deberán constar en el acto).
- 2- Por notario.
- 3- Por carta documento de correo autorizado por el Estado.
- 4- Por la Policía, cuando así lo ordene en forma expresa el Juez de Paz.
- 5- En el caso de las municipalidades o comunas, a través de funcionarios públicos de nivel jerárquico autorizados a tal fin por ante el Juzgado de Paz.
- 6- Por la oficina de Mandamientos y Notificaciones del Poder Judicial o delegaciones que de ella dependan, cuando así sean habilitadas por el respectivo Tribunal de Superintendencia General de cada circunscripción.
- 7- Por fax o correo electrónico o edictos en edificios públicos u otro medio fehaciente que asegure la eficacia del acto.⁵

Los medios habilitados para notificar son variados y están pensados para facilitar el acceso al proceso y adaptarse a distintos contextos. Incluyen métodos tradicionales como el uso de testigos, notarios o carta documento, pero también opciones más modernas o ágiles, como el correo electrónico, fax o incluso edictos en edificios públicos.

Un aspecto importante es la posibilidad de que la notificación sea realizada por la parte misma, acompañada de dos testigos, lo cual contribuye a la informalidad y economía del proceso. También se contempla la intervención de organismos públicos (como la Policía, si lo dispone el juez, o personal municipal en ciertos casos) o del Poder Judicial, a través de la Oficina de Mandamientos y Notificaciones. En definitiva, este artículo permite una flexibilización en los medios de notificación, siempre que aseguren la eficacia del acto y su debido registro, alineándose con el espíritu ágil y accesible del proceso.

⁵ Artículo 804° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

El actor presentará el formulario que determine la reglamentación, incluyendo en el mismo la pretensión, prueba, fundamento en derecho si lo tuviere o conociera y petición concreta.⁶

Recibida la demanda, el Juez de Paz fijará audiencia que se celebrará dentro de los diez (10) días siguientes, para contestar la demanda, deducir reconvención, ofrecer y producir prueba. Se notificará por lo menos con setenta y dos (72) horas hábiles de anticipación. La contestación de demanda o reconvención en su caso, se plantearán en el acto de la audiencia. Para reconvenir también se deberá usar el formulario que determine la reglamentación. A dicha audiencia deberán concurrir personalmente el demandante y el demandado. La parte debidamente notificada que no concurriera a la audiencia quedará también notificada en el acto de todas las resoluciones que allí se dicten, no pudiendo plantear ninguna cuestión o recurso al respecto y su ausencia injustificada se entenderá, en el caso de la parte demandante, como desistimiento del proceso, y en el caso de la parte demandada, como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos proporcionados por la contraparte, quedando habilitada la prosecución de la causa sin más trámite.⁷

Regula el desarrollo de la audiencia única, uno de los aspectos centrales del proceso de menor cuantía. Es un procedimiento pensado para ser ágil, directo y resolutivo.

*Fijación de audiencia: Una vez presentada la demanda, el Juez de Paz debe fijar una audiencia dentro de los 10 días siguientes. Esto asegura celeridad en la tramitación.

*Notificación: Las partes deben ser notificadas con al menos 72 horas hábiles de anticipación.

*Actuaciones dentro de la audiencia: se contesta la demanda, se puede deducir reconvención (es decir, el demandado también puede reclamar algo al actor), se ofrece y produce prueba (documental, testigos, etc.).

*Presencialidad obligatoria: Tanto el actor como el demandado deben asistir personalmente. No se permite la representación por terceros (excepto por abogados, si los hubiere).

⁶ Artículo 805° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

⁷ Artículo 806° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

*Consecuencias de la inasistencia: Si no asiste el actor, se interpreta como desistimiento del reclamo. Si no asiste el demandado, se considera que reconoce los hechos alegados por el actor, permitiendo que el juez continúe sin más trámite.

El Juez de Paz aceptará exclusivamente aquella prueba que se produzca y sustancie en la misma audiencia. La comparecencia de peritos o consultores técnicos o testigos es carga de la parte.⁸

Producción y sustanciación en audiencia: Solamente será admitida la prueba que se pueda presentar y debatir en el mismo acto procesal (la audiencia). No se permite diferir pruebas para otro momento, como sí ocurre en otros procesos más extensos.

Carga de la parte: La responsabilidad de que los testigos, peritos o consultores técnicos asistan a la audiencia recae exclusivamente en quien los ofrece, es decir, el juez no los cita ni se encarga de asegurarse su presencia. Esto exige que las partes organicen previamente su prueba si desean que sea considerada.

Concluida la audiencia el Juez de Paz dictará sentencia, labrándose el acta correspondiente con su firma y la de los presentes que quedarán notificados en ese acto. En casos excepcionales en que la causa tenga complejidad puede postergar el pronunciamiento definitivo por cinco (5) días, quedando las partes automáticamente notificadas para el día subsiguiente al vencimiento a primera audiencia, bajo apercibimiento de tenérseles por notificadas sin más trámite. La sentencia observará las formalidades del artículo 163. El magistrado también podrá dictar sentencia homologatoria según lo establecido en el artículo 162. Cuando intervengan abogados o peritos o consultores técnicos a cargo de la respectiva parte, también regulará honorarios cuyos mínimos y máximos serán el cincuenta por ciento (50%) de los establecidos por las respectivas leyes de aranceles.⁹

Sentencia inmediata: Una vez terminada la audiencia, el juez dicta la sentencia en el acto. Esto subraya la rapidez del proceso de menor cuantía, que busca evitar dilaciones innecesarias. La sentencia se documenta en el acta de audiencia y las partes quedan notificadas en ese mismo momento.

⁸ Artículo 807° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

⁹ Artículo 808° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

Excepciones por complejidad: Si el caso es especialmente complejo, el juez tiene la posibilidad de posponer la sentencia hasta por 5 días. Sin embargo, las partes son notificadas automáticamente y sin necesidad de otra comunicación adicional, bajo la advertencia de que se les considera notificadas si no se presentan nuevamente.

Formalidades: La sentencia debe cumplir con las formalidades establecidas en el artículo 163, que establece las pautas generales para la sentencia.

Sentencia homologatoria: El juez también tiene la facultad de dictar una sentencia homologatoria (en caso de acuerdos o conciliaciones), tal como lo menciona el artículo 162

El recurso de apelación procederá exclusivamente contra las sentencias definitivas y las medidas cautelares. En el caso de las primeras, se deberá interponer en el plazo de cinco (5) días ante el mismo Juez de Paz, quien lo concederá con efecto suspensivo y remitirá las actuaciones al Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería en turno, para su tramitación. La apelación se deberá fundar, con patrocinio letrado, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente, dentro del plazo de cinco (5) días de notificada la providencia que da cuenta la recepción de las actuaciones y se sustanciará con la parte contraria. En lo pertinente, serán de aplicación las disposiciones establecidas en el artículo 242 y siguientes. Las medidas cautelares serán apelables, en igual plazo, con efecto devolutivo. Se aplicará el trámite previsto en el artículo 250, si el Juez de Paz lo estima conveniente; en su defecto remitirá el expediente al Juzgado de Primera Instancia para su sustanciación y posterior resolución.¹⁰

El recurso de apelación solo procede contra las sentencias definitivas (que resuelven de manera definitiva el litigio) y las medidas cautelares (que son resoluciones provisionales que buscan asegurar el resultado de un proceso).

Plazos y procedimiento para apelar:

Sentencias definitivas: Si una de las partes quiere apelar una sentencia definitiva, debe hacerlo en un plazo de cinco días ante el mismo Juez de Paz que dictó la sentencia. El Juez de Paz deberá conceder la apelación con efecto suspensivo (lo que significa que la sentencia no se ejecutará hasta que se resuelva la apelación). Luego, el juez enviará el

¹⁰ Artículo 809° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

expediente al Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería, donde se continuará con la tramitación.

Apelación ante el Juzgado de Primera Instancia: Una vez concedida la apelación, la parte apelante deberá presentar el fundamento de su apelación con patrocinio letrado (es decir, con un abogado que la represente) ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente dentro de los cinco días siguientes a la notificación que confirma la recepción de las actuaciones. Esta apelación será sustanciada con la parte contraria, es decir, la parte demandada podrá contestar la apelación.

Las medidas cautelares (como órdenes de embargo o restricciones preventivas) también pueden ser apeladas dentro de los cinco días, pero con efecto devolutivo (esto significa que la medida cautelar se mantiene mientras se resuelve la apelación, a diferencia de las sentencias definitivas, donde el efecto suspensivo prevalece).

Las sentencias firmes de los jueces de paz serán ejecutadas ante el mismo juez que la dictó, por el procedimiento establecido en el artículo 499 y siguientes. Será título suficiente el testimonio o la copia certificada por el propio magistrado. En la etapa de ejecución de sentencia, el Juez de Paz podrá decretar las medidas cautelares necesarias para tal fin.¹¹

Una vez que la sentencia queda firme (es decir, que ya no puede ser apelada o que no fue apelada dentro del plazo), comienza la fase en la que se busca hacer cumplir lo que se resolvió.

*Ejecución ante el mismo juez: La ejecución debe tramitarse ante el mismo Juez de Paz que dictó la sentencia, lo que garantiza una continuidad del proceso, sin necesidad de trasladar el expediente a otro tribunal. La ejecución se rige por lo dispuesto en el artículo 499 y siguientes del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, que regulan el proceso de ejecución de sentencias. Esto incluye medidas como embargos, intimaciones de pago, subastas, entre otras herramientas que tiene el juez para hacer efectivo el cumplimiento de lo resuelto.

¹¹ Artículo 810° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro.

*Título suficiente: Para iniciar la ejecución, es suficiente con presentar el testimonio o copia certificada de la sentencia firme, firmada por el propio juez. No se requiere ningún trámite adicional para acreditar la existencia de la sentencia.

Y por último durante la ejecución, el Juez de Paz está facultado para decretar medidas cautelares si fueran necesarias. Por ejemplo, puede ordenar el embargo de bienes del demandado para asegurar que el actor pueda cobrar lo que se le ha reconocido en la sentencia.

CAPITULO III

En el presente capítulo se desarrollará el análisis de una serie de derechos fundamentales que adquieren particular relevancia no solo en los procesos en general sino también aplicables a al proceso de menor cuantía. A través de una aproximación teórica y normativa, se busca no solo delimitar conceptualmente cada uno de estos derechos, sino también examinar las posibles formas en que podrían verse afectados en la práctica.

Serán objeto de estudio: el derecho al acceso a la justicia, el principio de igualdad procesal, el derecho de defensa, la tutela judicial efectiva y la protección del consumidor en razón de su condición de vulnerabilidad. Todos ellos representan garantías fundamentales para asegurar el respeto del debido proceso y una administración de justicia equitativa y eficaz.

El análisis permitirá reflexionar sobre los desafíos que presenta su estructura informal y simplificada, la cual, en ciertos casos, puede entrar en tensión con la protección plena de los derechos de los consumidores. La finalidad de este capítulo es, por tanto, destacar posibles afectaciones y abrir el debate sobre los límites y alcances del modelo analizado.

Antes de definir el acceso a la justicia es dable destacar que Rio Negro se destaca como pionera en acceso a la justicia, por medio de la Ley N° 3830 sancionada el 25 de marzo del año 2004, se incorpora como Anexo I a la Ley Orgánica del Poder Judicial de nuestra provincia, la *“Carta de Derechos de los ciudadanos de la Patagonia Argentina ante la justicia”*.¹² En su Preámbulo, dispone “...Ya ingresados al siglo XXI los

¹² <https://servicios.jusrionegro.gov.ar/web/acceso-a-justicia/OACI/carta-derechos.php>

argentinos que viven en la Patagonia demandan con urgencia una Justicia más abierta que sea capaz de dar servicio a los ciudadanos de la región con mayor agilidad, calidad y eficacia, incorporando para ello métodos de organización e instrumentos procesales más modernos y avanzados, para garantizar el estado de derecho, la igualdad ante la ley y la seguridad jurídica...”.

La carta hace mención a una justicia moderna y abierta a los ciudadanos, comprensible, atenta, responsable, ágil y tecnológicamente avanzada, una justicia gratuita de calidad y sobre todo una justicia que protege a los más débiles. Resalta de esta propuesta es el énfasis en una justicia que sea comprensible, atenta, y especialmente responsable ante los ciudadanos, sin dejar de lado a los más vulnerables. La justicia debe estar al alcance de todos, y un sistema judicial que proteja a los más débiles es esencial para garantizar que los derechos humanos sean respetados y que la igualdad ante la ley no sea una utopía, sino una realidad cotidiana. No solo busca mejorar la calidad del servicio judicial, sino también promover una sociedad más equitativa y democrática, en la que todos tengan las mismas oportunidades de defender sus derechos.

Ahora bien, ¿Qué es el acceso a la justicia? A continuación, lo definimos.

3.1 Derecho al acceso a la justicia

El acceso a la justicia supone la disponibilidad efectiva de cauces institucionales destinados a la protección de derechos y a la resolución de conflictos de variada índole, de manera oportuna y con base en el ordenamiento jurídico, añadiéndose que además, el acceso a la justicia es una expresión de la ciudadanía o civilidad de todo individuo, entendida como la disposición de facultades y de canales institucionales que permitan el más amplio goce de la libertad humana, hasta el punto de llegar a traducirse en una forma de participación en asuntos públicos, a través de acciones populares, colectivas o de clase, incoadas en defensa de intereses generales, difusos o colectivos. (Casal, 2005).

En concordancia con el autor, el derecho al acceso a la justicia es un derecho fundamental y que no solo debe ser leído como tribunales o poder judicial, sino en un sentido amplio, incluyendo no solo a la instancia judicial, sino también a instancias administrativas o la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos.

Si bien el derecho al acceso a la justicia esta receptado en distintos instrumentos internacionales, el mismo se encuentra receptado en la **Convención Americana sobre Derechos Humanos** del año 1969 contempla en su Artículo 8° que “Cada Estado parte en el presente Pacto se compromete (...) a asegurar que cualquier persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados tenga un recurso efectivo, incluso si la violación ha sido cometida por personas que actúan en el ejercicio de sus funciones oficiales; y, en su Artículo 25°, “Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, simple y rápido ante los tribunales competentes, para que se amparen sus derechos fundamentales”.

La Convención fue ratificada mediante la Ley N° 23.054 en 1984 y significó en el compromiso del país con la protección de los derechos humanos a nivel internacional. El artículo 25° refuerza la idea de que el derecho de acceso a la justicia es esencial para la defensa de los derechos humanos abordando la protección judicial. Además, el compromiso de los Estados parte de la Convención va más allá de la simple existencia de un recurso judicial. El artículo establece que los países firmantes deben: a) Garantizar que las autoridades competentes, de acuerdo con las leyes nacionales, tomen decisiones oportunas sobre los recursos presentados, asegurando una respuesta eficaz a las demandas de justicia; b) fortalecer y ampliar las opciones de recursos judiciales disponibles para que todos los ciudadanos puedan recurrir a medios adecuados para la protección de sus derechos y c) asegurar que las autoridades nacionales cumplan con las decisiones que se tomen respecto a los recursos, lo que implica el respeto y ejecución efectiva de las resoluciones judiciales.¹³

En cuanto a nuestra Carta Magna, si bien no contiene una disposición explícita que reconozca el derecho al acceso a la justicia, en su preámbulo, se puede apreciar que uno de los objetivos es fortalecerla justicia, lo cual perdería sentido si hubiese personas incapaces de acceder a ella, sin importar las razones. Asimismo, en la parte dogmática de nuestra Constitución Nacional, podemos encontrar el Artículo 14°, que establece el derecho de todos los ciudadanos a presentar peticiones ante las autoridades, sin especificar limitaciones o barreras, como podría ser la situación económica, en casos en los cuales dicha situación sea un límite al acceso y, por otro lado, también está íntimamente relacionado al acceso a la justicia el Artículo 18°, de gran importancia, dado

¹³ Wlasic, Juan Carlos, Manual crítico de Derechos Humanos. 2da edición, Buenos Aires, La ley, 2011.

que hace referencia a las garantías procesales, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa en juicio, dos principios fundamentales para asegurar el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

A los efectos de este apartado, a mi criterio cobra relevancia la definición sobre acceso a la justicia que expondré a continuación.

Según Almirón Elodia el acceso a la justicia se entiende como garantía de la igualdad de oportunidades para acceder a las instituciones, a los órganos o a los poderes del Estado, que generan, aplican o interpretan las leyes, y regulan normativa de especial impacto en el bienestar social y económico, es decir, igualdad en el acceso sin discriminación por razones económicas o de género. Seguido, sostiene que, la noción de igualdad de oportunidades en el acceso a la justicia, debe garantizar que todas las personas independientemente de su condición social, económica o educativa, puedan acceder a la justicia con las mismas condiciones. Agregándose por otro lado, que el acceso a la justicia también incluye medidas que se adopten para que las personas resuelvan sus conflictos y protejan sus derechos. Ambas perspectivas, no son excluyentes.¹⁴

Coincido con la definición proporcionada por la autora, en relación a que considero que el acceso a la justicia para todos los ciudadanos implica no solo el ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales, sino también la puesta en práctica misma de la ciudadanía, la cual adquiere una relevancia particular para los grupos más vulnerables de la sociedad, como es el caso de los consumidores y usuarios quienes son sujetos que merecen una protección jurídica especial.

Dicho esto, si se entiende al acceso a la justicia como “garantía de igualdad de oportunidades” para acceder a las instituciones u órganos o poderes del Estados, ¿estamos hablando de igualdad si una persona asiste con patrocinio letrado y la otra parte no?... la respuesta por la negativa se impone.

En el ámbito del consumo, la garantía de igualdad se ve reforzada por la diferencia inherente en el poder y las capacidades de los proveedores frente a los consumidores, quienes, además, enfrentan una vulnerabilidad estructural tanto económica como

¹⁴ ALMIRON, Elodia, Cuestiones de género y el acceso a la justicia como derecho, artículo publicado en la Revista Electrónica del Instituto de Investigaciones "Ambrosio L. Gioja", Año V, Número Especial, Buenos Aires, 2011, pág. 327.

informativa. Esto exige un enfoque más riguroso, pues para que exista una verdadera igualdad, debe existir lo que se denomina una "isonomía real", es decir, las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores deben basarse en el principio de tratar igual a los iguales y de manera diferenciada a quienes se encuentren en situaciones desiguales.¹⁵

3.2 Principio de igualdad procesal

¿Qué se entiende por igualdad procesal? El autor Clemente Díaz ¹⁶, sostiene que al penetrar el principio político constitucional de la igualdad de los habitantes de la Nación en la órbita del Derecho Procesal se transforma en la "relativa paridad de condiciones de los justiciables, de tal manera que nadie pueda encontrarse en una situación de inferioridad jurídica”.

En otras palabras, las partes involucradas en un conflicto que deciden llevar su reclamo ante la justicia, es esencial que ambas estén en una situación de total igualdad en cuanto a las condiciones y recursos disponibles. Esto significa que el acceso a la justicia debe ser equilibrado, permitiendo que cada una de las partes tenga las mismas oportunidades para exponer su caso, presentar pruebas y defender sus derechos.

En cuanto a su recepción normativa, el principio de igualdad en el contexto del proceso judicial es una expresión del principio general de "igualdad ante la ley", el cual está reconocido en el artículo 16¹⁷ de la Constitución Nacional. Asimismo, es dable destacar que el principio de igualdad se manifiesta en diferentes aspectos: a) En la garantía de los jueces naturales consagrado por el art. 18 de la Constitución Nacional, que textualmente establece que ningún habitante de la Nación puede ser juzgado por comisiones especiales, o sacado de los jueces designados por la ley antes del hecho de la causa; b) En la abolición de los fueros personales dispuesta por el art. 16 de la Constitución Nacional y c) En la igualdad de acceso de todas las personas al órgano

¹⁵ Sahián José H. "El principio antidiscriminatorio en la relación de consumo", La ley AR/DOC/2635/2019

¹⁶ DÍAZ, Clemente: "Instituciones de Derecho Procesal", Parte General, Bs. As., Abeledo-Perrot, tomo I, 1968, pág. 218.

¹⁷ Artículo 16.- La Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre, ni de nacimiento: no hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad. La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas.

jurisdiccional, sin que ello sea obstaculizado por la situación económica o social. (Wlasic, 2011).

Para referirse a la igualdad procesal, comúnmente se utiliza la expresión “igualdad de armas”. Sin embargo, este término se enfoca principalmente en la necesidad de que las partes involucradas en un proceso tengan las mismas oportunidades para defender sus intereses. Por otro lado, la noción de igualdad ante la ley y en particular la de igualdad ante la Jurisdicción, hace referencia al compromiso del Estado de eliminar aquellos obstáculos que puedan dificultar que los litigantes se encuentren en una posición de verdadera igualdad de armas.

En otras palabras, es responsabilidad del Estado garantizar que no existan barreras que desbalancen el acceso o las condiciones de los litigantes dentro del proceso judicial. El principio de igualdad en el ámbito procesal no implica que las partes tengan que estar en una situación idéntica o equitativamente distribuida en términos numéricos. Más bien, lo que se busca es asegurar que se ofrezcan a las partes una igualdad razonable de oportunidades para ejercer tanto su derecho de acción como su derecho de defensa. Esto significa que, independientemente de las posiciones que cada parte tenga en el proceso, y de acuerdo con cómo la ley organiza dicho proceso, debe haber un equilibrio real en cuanto a las posibilidades de cada uno para defender sus derechos.

Asimismo, el principio de igualdad está claramente establecido en el Pacto de San José de Costa Rica, aprobado por la ley 23.054, que tiene jerarquía constitucional conforme al artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional. En su artículo 24° dispone que: "Todas las personas son iguales ante la ley, en consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley". De manera similar, el artículo 14°, inciso 1) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por la ley 23.313 con jerarquía constitucional establece que: “Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia...”.

3.3 Derecho de defensa

Es un principio fundamental del derecho procesal y de los derechos humanos. Este derecho se encuentra garantizado en el Artículo 18° de la Constitución Nacional, que dispone que toda persona debe poder defender sus intereses de manera efectiva, esto

incluye la posibilidad de contar con el apoyo de un abogado, quien aporta su conocimiento técnico y garantiza que los derechos del individuo sean respetados durante el proceso.

En algunos procesos se permite que las personas accedan a la justicia sin la obligación de contar con un abogado, lo que podría verse como un intento de hacer más accesible la justicia. Sin embargo, esta opción no siempre asegura una defensa eficaz, ya que muchas personas no tienen el conocimiento suficiente para navegar por el sistema judicial de manera adecuada.

Podemos dilucidar que en aquellos casos donde una parte asiste con asesor letrado y la otra parte no, pueden darse los siguientes problemas: Puede generarse un riesgo de desigualdad cuando una de las partes no cuenta con asesoramiento legal y la otra sí, lo que puede generar una situación de desprotección para la parte que no tiene abogado.

Se debe a que el abogado posee conocimientos sobre el derecho, los procedimientos y las estrategias procesales que no están al alcance de una persona sin formación legal. Esta desigualdad en el acceso al conocimiento jurídico puede dificultar la comprensión plena de las normas procesales, lo que afecta la equidad del proceso; la falta de asesoría puede llevar a que la persona no sepa cómo presentar su reclamo correctamente o incluso a que no logre identificar los aspectos más relevantes de su caso.

Aunque los procesos de menor cuantía están diseñados para ser más simples, la normativa procesal sigue siendo compleja, incluso en causas pequeñas, los procedimientos pueden resultar difíciles de entender para quienes no tienen formación jurídica y podría aumentar el riesgo de cometer errores, que no aproveche sus recursos/medios legales a su disposición, que cometa errores procesales que perjudique su caso, cuestiones atinentes a la prueba, o no cumplir con los plazos procesales.

No se trata de un aspecto menor, puesto que para la construcción de un sistema que favorezca la resolución eficaz de conflictos de los consumidores es necesario que las autoridades públicas administrativas y judiciales estén conformadas con agentes especializados y consustanciados con normas y principios de Derecho del Consumidor, con servicios de asistencia, asesoramiento y patrocinio gratuito para los consumidores.¹⁸

¹⁸ Kalafatich, Caren y Barocelli, Sergio Sebastián “Gratuidad en los procesos de consumo” La Ley, 2017 (julio) 27/06/2017.

Los abogados también desempeñan un papel crucial en la consecución de esta igualdad, ya que su labor es fundamental para nivelar las desigualdades que puedan existir entre las partes, tanto en términos sociales como culturales. En este sentido, los abogados tienen la responsabilidad de mitigar esas disparidades, asegurándose de que cada parte pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

La intervención de los abogados es clave para promover una igualdad formal.

En el modelo actual de la provincia de Río Negro, la asistencia letrada es facultativa y no obligatoria, lo que puede impedir que el consumidor haga valer adecuadamente sus derechos. Si bien el acceso al proceso está formalmente garantizado en tanto el consumidor pueda presentar su reclamo, la defensa efectiva de sus derechos se ve comprometida cuando no cuenta con el debido asesoramiento jurídico.

Se suma la ausencia de una defensa pública especializada en materia de consumo dentro del ámbito de la Justicia de Paz.

3.4 La protección del consumidor por su condición de vulnerabilidad

Es menester aclarar que cuando hablamos de contrato de consumo y relación de consumo hay una relación de género-especie, donde la relación de consumo es el género y la especie es el contrato de consumo. La relación de consumo es el eje central sobre el cual gira la protección del consumidor. No necesitamos que haya un contrato, sino una relación de consumo. Si no hay relación de consumo, no es aplicable el derecho del consumidor, será aplicable otro derecho. (Borda,2017).

Ambos conceptos están regulados en la Ley de defensa del Consumidor N° 24.240 (LDC) y en el CCYC. La LDC, define la relación de consumo como el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. No contiene una definición de contrato de consumo.¹⁹

Por otro lado, el CCyC, de define como “el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor”²⁰. Otorgando la misma definición contemplada en la LDC.

¹⁹ Artículo 3° Ley 24.240.

²⁰ Artículo 1092° del Código Civil y Comercial de la Nación.

Asimismo, el CCYC define al contrato de consumo como el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.²¹

¿Ahora bien, quienes son los sujetos protegidos? El consumidor, es un sujeto de especial protección del Derecho del consumidor, partimos de la premisa que sostiene que todos los consumidores son estructuralmente vulnerables en sus relaciones con proveedores de bienes y servicios.

En cuanto a su definición, la misma se encuentra en la Ley de Defensa del consumidor LDC y en el CCyC. La LDC en el Artículo 1 ° define al consumidor como la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, independientemente si es a título gratuito u oneroso, bienes o servicios imponiendo la exigencia de que lo haga en carácter de consumidor final. Asimismo, equipara al consumidor a aquella persona que no es parte de la relación de consumo pero que se encuentra expuesta a la misma. En concordancia, el CCYC en su Artículo 1092° considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Como mencioné anteriormente, la doctrina en general sostiene que el consumidor es la parte débil de la relación de consumo, con lo cual, se sostiene que posee elementos estructurales que influyen en su posición: 1) la vulnerabilidad o debilidad y 2) el destino final que le da a los bienes incorporados para el beneficio propio o su grupo familiar. (Borda, 2017).

Sin embargo, a través de determinados criterios objetivos se examinan ciertas situaciones en las que algunos consumidores son más vulnerables que otros.

²¹ artículo 1093° del Código Civil y Comercial de la Nación.

En cuanto a un concepto de consumidores hipervulnerables, la autora María Paula Arias²², en su obra *“Los consumidores hipervulnerables como categoría jurídica”* afirma que, éstos constituyen una categoría jurídica que incluye a aquellos sujetos que adolecen de una “vulnerabilidad agravada”, es decir, este último es el elemento común que los congrega y que las causas de la vulnerabilidad agravada propia de los consumidores hipervulnerables pueden deberse a condiciones inherentes al consumidor o a condiciones externas o contextuales.

En otras palabras, cuando nos referimos a consumidores hipervulnerables, aludimos a la vulnerabilidad estructural que en ocasiones se suma otra capa de vulnerabilidad, vinculada a su edad, situación de discapacidad, de género, socioeconómica, cultural u otras circunstancias permanentes o transitorias que amplían su grado de indefensión, requiriendo una protección aún mayor.

Dicho vocablo no solo fue acogido por doctrina sino también por diversas normas y jurisprudencia.

Un caso paradigmático que recepta este concepto de consumidor hipervulnerable, es el Expte. N.º M-1VI- 4612JP2021- “M. Miguel Ángel c/ Banco Patagonia S.A. s/ menor cuantía (digital)” del Juzgado de Paz de la localidad de Viedma, 10 de febrero, 2022.

Hechos del caso: Se trata de un jubilado de 70 años que recibió por parte de Anses, una transferencia por una diferencia de haberes adeudados de más de dos millones de pesos que fueron depositados en su cuenta. La entidad crediticia, alegando normas del Banco central, le envía a esta persona una carta documento para que explique el origen de ese movimiento inusual para los montos que administraba el hombre. Le dan un plazo de 72 horas para presentarse o le cerrarían todas las cuentas.

La presentación la realizó el consumidor, quien alegó un profundo malestar, incertidumbre y temor ante esa situación, ya que era cliente de la entidad durante más de 50 años y “no encontraba razón alguna” para que “en su calidad de jubilado lo intimara de esa manera intimidante y desproporcionada”. Respecto de la carta documento manifestó que es “confusa, inentendible y que no se advierte cuáles son los datos que necesitan”, sintiéndose obligado en el contexto de pandemia, siendo una persona mayor

²² Arias, María Paula, *“Los consumidores hipervulnerables como categoría jurídica. Anclaje constitucional y evolución jurisprudencial para su construcción*, La ley 22/09/2023, pág. 8

de edad y de riesgo, a asistir personalmente a la entidad bancaria. Concurrió rápidamente al banco y que desde la gerencia quien lo atendió lo maltrató, ni siquiera chequeó sus datos en el sistema y lejos de aclarar la situación, lo increpó solicitándole la documentación respaldatoria de sus movimientos de cuenta, sin informarle el por qué.

La magistrada argumentó que: *“la Constitución Nacional les asigna a los derechos de los consumidores y los usuarios rango constitucional, no hace falta explicar que esa jerarquía es la máxima que un derecho tiene dentro de un ordenamiento jurídico”. Asimismo, cita la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y expresa que “las normas que protegen al consumidor tienen su origen en el desequilibrio” que “obedece a la vulnerabilidad estructural en que se encuentran los consumidores que provoca que las relaciones de consumo sean esencialmente asimétricas”.*

En cuanto a la Resolución 139/2020, argumentó, *“Esta norma potencia los mecanismos protectorios al definir a los consumidores hiper-vulnerables como “personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores y dispone una serie de medidas para protegerlos dentro de las cuales se encuentra el uso de un lenguaje accesible a todos los procedimientos en los que esté involucrado un consumidor de esa calidad.”*

La magistrada decidió utilizar la figura de "consumidores hipervulnerables", dictada por la Secretaría de Comercio Interior, "que traspasa la debilidad estándar y agrega circunstancias particulares que aumentan su fragilidad”.

No caben dudas que los consumidores son vulnerable pero que, dadas determinadas condiciones, en muchas ocasiones son hipervulnerables, requiriendo una mayor protección.

Fue la primera sentencia en el Juzgado de Paz en aplicar la figura del consumidor hipervulnerable.

En la actualidad, se encuentra en tratamiento legislativo en el Congreso de la Nación el Proyecto de Código de Consumo impulsado con el objetivo de unificar y modernizar la legislación relacionada con los derechos de los consumidores, que introduce la figura de los consumidores hipervulnerables, reconociéndolos y

definiéndolos explícitamente en su Artículo 5°, donde dispone, “*Son consumidoras o consumidores con vulnerabilidad agravada, las personas humanas, o la colectividad de ellas, que, por razones personales o sociales, circunstanciales o permanentes, enfrenten particulares dificultades para ejercer y gozar con plenitud los derechos reconocidos en este Código y las normas que lo integran y complementan*”.

Si bien hoy el proyecto se encuentra en tratamiento legislativo, con anterioridad al mismo, ya se recepo en el año 2020 el concepto de consumidores hipervulnerables en la Resolución 139/20. , en nuestro país durante el contexto de la pandemia de COVID-19 se dictó la Resolución 139/20 por la Secretaría de Comercio Interior en el marco de la emergencia sanitaria, donde muchos de los sectores sociales como el caso de las personas mayores de edad, que se vieron afectados por ciertas restricciones, como la dificultad de acceder a productos esenciales para su salud, como también por prácticas abusivas. Incorporando así el concepto de “consumidores hipervulnerables” estableciendo que debido a que poseen ciertas particularidades deben recibir una protección aún mayor. La Resolución en su Artículo 1° dispone, “a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.” A su vez, la propia resolución establece y encomienda a la Subsecretaría de acciones para la defensa de los consumidores arbitrar medidas para implementar la resolución teniendo en cuenta ciertos objetivos, entre ellos menciona, eliminar y mitigar obstáculos de acceso a la justicia de los consumidores, articular la intervención de patrocinio jurídico gratuito en estos temas, entre otros.

En el año, 2024, mediante la Disposición N°137/2024 de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial publicada en el Boletín Oficial de la Nación el día 30/05/2024, se estableció la nueva regulación en materia de consumidores hipervulnerables, derogándose la Resolución N°139/2020. La nueva norma establece en su Artículo 1° que se considera “consumidor en situación vulnerable y de desventaja”, a toda persona humana que, en atención a su edad, género, condiciones de salud u otras circunstancias sociales, económicas o culturales, sea -o pueda ser en forma inminente- pasible de cualquier afectación a sus derechos como consumidor en razón de su particular condición.

Se deduce que no solo adquieren relevancia aspectos como la edad, el género, el estado de salud u otras condiciones sociales, económicas o culturales de los consumidores, sino también la situación particular de subordinación, vulnerabilidad o desprotección frente al proveedor, en la que ciertos consumidores pueden encontrarse. Esto los coloca en una situación de fragilidad especial, que dificulta o impide el pleno ejercicio de sus derechos.

En los sistemas jurídicos contemporáneos, se reconoce que los consumidores suelen encontrarse en una posición de vulnerabilidad frente a las grandes corporaciones, como mencioné antes estos poseen como elemento estructural: su vulnerabilidad.

Sin dejar de mencionar que la persona en cuestión revista una doble vulnerabilidad como la de ser consumidor-mayor de edad.

3.5 Tutelas procesales

La tutela judicial efectiva, en términos generales y no solo en relación con los consumidores, cuenta con un amplio reconocimiento en el ámbito convencional, es decir, en los tratados internacionales de derechos humanos. Tal es el caso de los Artículos 8° y 25° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) mencionados anteriormente en el apartado sobre el derecho de acceso a la justicia, lo cual expresan de forma clara este principio.

En el plano nacional, es importante recordar que la tutela efectiva de los consumidores posee jerarquía constitucional, ya que está expresamente prevista en el tercer párrafo del artículo 42° de la Constitución Nacional. Dicha norma establece que *“la legislación establecerá procedimientos eficaces, para la prevención y solución de conflictos”*.

Con lo cual, es menester, que se adopten modelos que manden al Estado a adoptar medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos fundamentales del consumidor, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados por

aquellos respecto a los niveles normativos de protección y a la implementación de la política de protección del consumidor.²³

Ahora bien, ¿Cuáles son las vías para asegurar esta tutela efectiva? En nuestro país las tutelas procesales diferenciadas son garantías específicas que resultan especialmente aplicables y esgrimibles en el marco de procesos judiciales. Son una especie de trato preferencial para tornar más flexibles los procesos para adaptarlos a la realidad, cuyo fin es flexibilizar los procedimientos con el propósito de ajustarlos a circunstancias concretas. De este modo, se busca una adaptación del derecho procesal con el fin de evitar que se vea comprometida la integridad del derecho a la tutela judicial efectiva. Los casos más comunes donde se han empleado estas tutelas procesales diferenciadas, son justamente en los casos de los derechos de los consumidores y derechos ambientales. (Sahián, 2018).

La tutela efectiva se logrará con la implementación de herramientas “eficientes” que permitan elaborar y disponer de respuestas “eficaces”, que garanticen el respeto de los derechos fundamentales de los consumidores a través del principio de igualdad y el de acceso al consumo.²⁴

Ciertamente los consumidores gozan de tutelas procesales, como es el caso de las herramientas preventivas, disminución de costos, servicios de asesoramiento gratuitos, celeridad procesal, cargas probatorias dinámicas, fueros especiales, proactividad del juez, entre otras.

En nuestro sistema, el Juez de Paz cumple un rol proactivo en los procesos de menor cuantía. Según el artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial, en su segundo párrafo, se establece que “la participación de un abogado particular de una de las partes no obliga a la otra parte a contar con asistencia letrada, salvo que el juez constate una “indefensión manifiesta”. En tal caso, el juez puede suspender el proceso y otorgar un plazo de cinco días para que la parte afectada designe un abogado, o bien, nombrar uno de oficio.”

²³ SAHIÁN, José; Principios de progresividad y no regresividad en los derechos de los consumidores, en La Ley 26/12/2017, 1; LA LEY-2018

²⁴ HERNÁNDEZ, Carlos; Estado actual del Derecho del Consumidor. A 25 años de la vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor, en SJA 07/11/2018, 07/11/2018, 77. Cita Online: AP/DOC/829/2018.

Este artículo plantea un debate importante cuando se trata de consumidores y usuarios, quienes, por su propia naturaleza, se encuentran en una situación de desventaja frente a proveedores con más recursos, como empresas o entidades bancarias. En estos casos, depender únicamente de la indefensión manifiesta para asignar un abogado plantea un debate, dado que esto queda a la discreción del juez.

La decisión de que el juez o la jueza deba equilibrar la balanza implica a mi criterio un doble trabajo. La judicatura no solo debe identificar la indefensión manifiesta, sino que además debe resolver la acción planteada por el consumidor.

Este doble rol podría generar dificultades en el desarrollo del proceso. Por ejemplo, si bien el actor puede haber iniciado el proceso utilizando los formularios del Juzgado de paz, cuando se lleve a cabo la audiencia puede ocurrir que la parte demandada se presente con abogado, situación que genera una desigualdad jurídica manifiesta y coloca al actor en una clara indefensión.

¿Qué sucede en la práctica ante esta situación? Existe esta salvedad del artículo. La judicatura suele tomar conocimiento de la indefensión del actor y, en muchos casos, opta por fijar un cuarto intermedio para una nueva audiencia. En esta nueva audiencia, se asegura que el actor cuente con el acompañamiento legal necesario, ya sea mediante la intervención de abogados del Ministerio Público de la Defensa o de un abogado particular, con el fin de garantizar la equidad del proceso.

La reprogramación de la audiencia como consecuencia del estado de indefensión, es lo que va a llevar a cabo la judicatura para equilibrar la balanza entre las partes. Sin embargo, la indefensión se produce por la falta de asesoramiento letrado y no por una cuestión meramente procesal, por lo tanto, la solución no debería ser simplemente reprogramar la audiencia, sino asegurar que el consumidor o usuario reciba asistencia letrada desde el inicio del proceso evitando así la situación de indefensión.

Esta reprogramación en miras de proteger al consumidor, en la práctica se contraviene con las características propias del proceso de menor cuantía que es la rapidez y celeridad. Con lo cual, la suspensión o reprogramación de audiencias, aunque busca proteger al consumidor, no resuelve el problema de fondo, que es ni más ni menos que la falta de acceso a una defensa adecuada desde el inicio del proceso.

A mi criterio, en lugar de esperar a que el juez identifique la situación de indefensión, el sistema debería garantizar el acceso a un abogado desde el principio, de modo que el consumidor no tenga que esperar a que se detecte la indefensión para obtener una audiencia más equitativa.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del presente capítulo, con el objetivo de facilitar la identificación de los problemas principales y orientar posibles acciones para garantizar y restituir los derechos vulnerados.

	<u>Situación que genera vulneración del derecho</u>	<u>Propuesta de tutela o solución</u>
<u>Acceso a la justicia</u>	Comparecencia sin abogado frente a parte patrocinada. Consumidores sin conocimientos jurídicos.	Patrocinio letrado obligatorio y gratuito para aquellos que no puedan solventar los gastos de un servicio de asesoramiento.
<u>Derecho de defensa</u>	Falta de asesoramiento jurídico impide ejercer defensa técnica.	Designación de defensor público o postergación de audiencia en caso de indefensión (solución actual)
<u>Igualdad Procesal</u>	Asimetría estructural entre proveedor (con recursos, abogados) y consumidor (vulnerable, sin representación).	Adopción de tutelas procesales diferenciadas.
<u>Protección del consumidor vulnerable</u>	Adultos mayores, analfabetas o sin medios digitales. Hipervulnerabilidad ignorada en el proceso.	Asesoramiento obligatorio en post de salvaguardar sus derechos en cualquier proceso.

CAPITULO IV

En el contexto de la regulación del proceso de menor cuantía en la provincia de Río Negro, considero fundamental realizar un análisis comparado con otra jurisdicción que ha implementado un mecanismo más robusto para garantizar el acceso efectivo a la justicia y la protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, analizaremos la normativa vigente que regula la provincia de Mendoza sobre los procesos de menor cuantía o pequeño monto, con el fin de identificar posibles mejoras que puedan ser adoptadas en Río Negro.

La provincia de Mendoza, en virtud de garantizar un efectivo acceso a la justicia de los consumidores y usuarios, cuenta con: 1) un proceso judicial de negociación de pequeñas causas, 2) una Oficina judicial de pequeñas causas (SCJM), 3) un proceso de pequeñas causas regulado en el artículo 218 del Código Procesal Civil y Comercial Tributario de Mendoza (CPCCTM) ²⁵y 4) un registro de abogados de pequeñas causas.

En cuanto a la Oficina Judicial de pequeñas causas, es una oficina de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Mendoza, sus funciones están establecidas por la Acordada N° 28586, entre sus funciones más destacadas nos encontramos con la preparación del juicio y la función de efectuar “acuerdos transaccionales” por medio del proceso de Negociación Judicial entre las partes como medio alternativo de resolución de conflictos, esta última regulada en la Acordada N° 28.932. ²⁶ Es una dependencia judicial para que el ciudadano pueda iniciar la acción judicial de su reclamo de poco monto, estos reciben la acción judicial del ciudadano y previo a sortear un abogado para que asista al consumidor o usuario, con la presentación de la acción judicial se inicia el Proceso Judicial de Negociación.

El primer paso del procedimiento es seguido por la Oficina, quien escucha y orienta jurídicamente al ciudadano. Luego se pasa a una evaluación de las particularidades del conflicto y se analizan las características de la conflictividad planteada para determinar el método más adecuado para lograr la solución y la justicia inmediata.

Aquí encontramos la primera diferencia con nuestro sistema. En la provincia de Mendoza es obligatoria la instancia de negociación previa, ellos aplican un medio alterno

²⁵ <https://www.saij.gob.ar/9001-local-mendoza-codigo-procesal-civil-comercial-tributario-provincia-mendoza-lpm0009001-2017-08-30/123456789-0abc-defg-100-9000mvorpyel>

²⁶ <https://jusmendoza.gob.ar/pequenas-causas-y-consumo/>

para la solución del conflicto. Nuestro artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial, establece que, “el juez puede optar por utilizar métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, para resolver el caso. Para ello, coordinará con los Centros Judiciales de Mediación (CEJUME) según lo estipulado por la ley provincial.” El juez es quien tiene la facultad de decidir si utiliza la mediación u otros métodos alternativos de resolución de conflictos para resolver el caso.

No es obligatorio, sino facultativo, y se coordina con los Centros Judiciales de Mediación (CEJUME), según lo establecido por la ley provincial. En la normativa que estamos analizando, la ley establece la negociación previa obligatoria, las partes deben pasar por este proceso de negociación antes de que el caso pueda ser juzgado, no es una opción, sino un requisito previo para poder avanzar en el litigio.

El proceso de pequeñas causas regulado en la provincia de Mendoza con la negociación previa tiene un enfoque preventivo, esto fomenta la solución de conflictos antes de llegar al juicio, y a su vez, es importante a los efectos de descongestionar el sistema judicial.

En aquellos casos donde la resolución del conflicto por negociación fracasa o no se acuerda, la Oficina sorteá un abogado del “Registro de abogados de pequeñas causas”. En el caso de no acordar en la negociación, siempre que la prueba documental, las características del conflicto y que no se requiera prueba pericial para probar el daño, se iniciará el juicio de pequeñas causas.

Como se dijo, se fomenta la resolución de conflictos antes de llegar al juicio y, si no se llega a un acuerdo, el juicio se realiza con la asistencia letrada obligatoria. Aquí, el abogado es designado por un registro gestionado por la Oficina Judicial, lo que asegura que todos los litigantes tengan acceso a asesoría legal, independientemente de su situación económica.

¿Dónde se tramitan los juicios de pequeñas causas? A diferencia de lo que sucede en nuestro sistema, Mendoza cuenta con un proceso de pequeñas causas y el de mayor cuantía. Ambos se tramitan ante la Justicia de Paz.

El reclamo judicial de pequeñas causas, es decir, la acción judicial se puede recibir en forma presencial en la Oficina o través de la web, enviando el formulario de reclamo que se encuentra subido en la página web al correo electrónico correspondiente. A los

efectos de realizar los reclamos correspondientes, nos encontramos con 2 tipos de formularios, uno de ellos para la negociación que se denomina “Formulario de reclamo”, y, el otro es para el inicio de la demanda que es el “Formulario de demanda.”

Las cuestiones derivadas de relaciones de consumo de menor cuantía son aquellas en las que el valor del reclamo no supere los 3 JUS cuando la acción sea ejercida por el consumidor o usuario en forma individual. La competencia por cuantía equivale a la suma en pesos de \$ 1.473.894,57 (un millón cuatrocientos setenta y tres mil ochocientos noventa y cuatro con 57/100) y la acreditación del daño no debe requerir prueba pericial.

En cuanto al procedimiento de pequeñas causas, se encuentra regulado en el Capítulo VII “Del proceso de pequeñas causas” en el Artículo 218 del Código Procesal Civil y Comercial Tributario de Mendoza (CPCCTM), que dispone los supuestos de aplicación. El procedimiento previsto en este Capítulo, será aplicable a los siguientes supuestos:

a) Causas que versen sobre conflictos de derecho privado entre vecinos, originados exclusivamente en su carácter de tales, siempre que no encuadre en otra competencia por materia, con excepción a las causas relativas a derechos reales sobre inmuebles, delitos, contravenciones o faltas.

b) En las cuestiones derivadas de relaciones de consumo de menor cuantía en las que el valor económico del reclamo no supere el equivalente a tres (3) JUS, cuando la acción sea ejercida por el consumidor o usuario en forma individual. En los demás procesos por cuestiones derivadas de relaciones de consumo de menor cuantía, se aplicará el procedimiento de conocimiento previsto en los Arts. 204 y siguientes de este Código.

Asimismo, se establece que en este procedimiento las partes gozan del beneficio de gratuidad sin más trámite.

La demanda deberá interponerse con patrocinio letrado, expresarse en lenguaje simple y deberá contener:

- a) datos personales del actor, denuncia de su domicilio real y constitución de domicilio electrónico;
- b) nombre y domicilio del demandado;
- c) expresión clara de lo que se demanda y su apreciación pecuniaria, si la hubiera;

d) descripción sucinta de los hechos y fundamentos de la petición;

e) ofrecimiento de la totalidad de la prueba que asiste a su derecho, debiendo adjuntar la instrumental que obre en su poder y pudiendo ofrecer hasta dos testigos, salvo que la complejidad de la causa justifique un número mayor.

A opción del actor, para su interposición podrá utilizarse el formulario tipo que, vía reglamentaria, fije la Suprema Corte de Justicia a efectos de facilitar el acceso a la justicia.

Interpuesta la demanda, el Juez fijará audiencia dentro de un plazo mínimo de quince (15) días y máximo de treinta (30) días, ordenando el traslado de la demanda y se emplazará a la demandada para que esté a derecho, constituya domicilio electrónico y ejerza su defensa en el momento de la celebración de la audiencia.

Las partes deberán comparecer a dicha audiencia. La incomparecencia injustificada del actor importará el desistimiento del proceso. Ante la incomparecencia injustificada del demandado se tendrán por afirmativos los hechos expuestos en la demanda y por reconocida la documental acompañada. Será pública e informal y la tomará personalmente el Juez, bajo pena de nulidad. Abierto el acto, el actor oralmente ratificará sus pretensiones y los hechos en que se fundan y el demandado contestará la demanda también oralmente, pudiendo incorporar un memorial. Acto seguido el Juez intentará conciliar a las partes. Si se llega a un acuerdo, ya sea por conciliación o por mediación, el Juez deberá homologarlo para que adquiera fuerza ejecutiva. Fracasado el intento conciliatorio, las partes intercambiarán la prueba instrumental acompañada, que podrán aceptar u observar; en tal caso el Juez resolverá sobre su procedencia y admisibilidad en el mismo acto. El Juez escuchará a los testigos, cuya comparecencia será a cargo de la parte oferente. Las partes podrán acompañar como prueba documental los informes emanados de expertos en la materia tratada, quienes brindarán su opinión técnica en los mismos. Si se suscitare alguna cuestión incidental durante el curso de la audiencia que por su naturaleza pueda interferir en la continuación de la misma, será resuelta en el momento por el Juez, de lo contrario se resolverá en la sentencia. Si el Juez, excepcionalmente, considera necesario sustanciar alguna prueba, podrá ordenar un cuarto intermedio a fin de rendirla en la forma y bajo los lineamientos dispuestos por este Código. De lo actuado en la audiencia, sólo se consignará por escrito el acuerdo

conciliatorio y la sentencia, salvo que situaciones excepcionales ameriten que en el acta se consignen otras circunstancias.

Producida la prueba, el Juez procederá a dictar sentencia en la misma audiencia o, excepcionalmente, si la complejidad de los hechos lo tornare imprescindible, dentro del término de cinco (5) días. La sentencia dictada en la audiencia se pronunciará oralmente, expresando y documentando los elementos de convicción y las normas jurídicas tenidas en cuenta para la decisión. En caso de ser favorable al actor, deberá determinarse el plazo otorgado para el cumplimiento y se consignará la cantidad líquida condenada a pagar, si correspondiere. En caso de obligación de hacer, podrán imponerse sanciones conminatorias para procurar su cumplimiento. Dictada la sentencia o en su caso homologado el acuerdo, el Juez podrá, si lo estima pertinente, notificar dichas resoluciones a la Autoridad Administrativa que corresponda.

Sólo será apelable la sentencia en forma abreviada. En el caso que el recurrente sea el proveedor, el recurso será sin efecto suspensivo y no gozará del beneficio de gratuidad previsto en el apartado II de este Artículo.

En cuanto resulte pertinente, será aplicable a este procedimiento lo previsto para el proceso de conocimiento de consumo, en especial lo relativo a costas, prohibición de deducir reconvención, requisitos de validez de los pagos al consumidor, carga y valoración de la prueba, y sanción al proveedor por litigar sin razón valedera.

En lo que respecta a la defensa del consumidor, el abogado tiene que comparecer, aceptar el cargo en el plazo de 5 días e iniciar el juicio ante el Juzgado de Paz del domicilio del consumidor. Los abogados se sortean, a través del sistema Profe, un sistema electrónico, que es el mismo que se utiliza para el sorteo de los peritos judiciales.

La preinscripción y formación del Cuerpo de Abogados de dicho Registro, se efectúa en base al Convenio celebrado entre el Colegio de Abogados de Mendoza y la Suprema Corte de Justicia para la fecha 12 de setiembre de 2018, aprobado por Acordada N° 28.939, el 5 de setiembre del mismo año, bajo la Dirección de la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte.

El listado de letrados se realiza por cada circunscripción judicial (1°, 2°, 3° y 4°) y todos los años se deben inscribir para formar parte del Registro, es anual y se obligan a que los abogados se capaciten en Derecho del Consumidor. Se requiere un (1) año de

ejercicio de la profesión, que estén matriculados, y que hayan realizados las capacitaciones pertinentes. A fin de año calendario, deben enviar el mail a la Oficina, la solicitud de inscripción con los certificados adjuntos y con ello, la Oficina los inscriben en el Registro para la realización de asistencias relativas a procesos de pequeñas causas en materia de consumo.

Desde mi perspectiva, resulta especialmente relevante el régimen de costas procesales previsto por la provincia de Mendoza. En cuanto a los honorarios de los abogados en este proceso de pequeñas causas, el Artículo 204° establece que, “...En los procesos de consumo, rigen las reglas generales dispuestas en los Artículos 35° y 36°. Por excepción el Tribunal podrá eximirlos, total o parcialmente, cuando el consumidor vencido por circunstancias especiales demuestre haber litigado con razón probable y buena fe.”

Entonces, por un lado, el artículo 35° establece que, “...Toda sentencia o auto que decida una cuestión, deberá contener decisión expresa sobre el pago de costas, hayan sido pedidas o no y regulación de los honorarios devengados...”, y, por otro lado, el artículo 36°, dispone que, “...el vencido será condenado en costas sin necesidad de pedido de su contrario...”. Son los dos pilares básicos que rigen en la materia.

Pero, cabe detenernos en la última parte del artículo 204°, que regula lo siguiente: *“Por excepción el Tribunal podrá eximirlos, total o parcialmente, cuando el consumidor vencido por circunstancias especiales demuestre haber litigado con razón probable y buena fe.”* ¿Qué significa? Significa que, si el proveedor pierde el juicio, él deberá pagar los honorarios del abogado del consumidor del Registro de abogados de pequeñas causas, pero, si el consumidor es quien resulta vencido, el abogado del consumidor puede solicitar al tribunal que lo exima total o parcialmente del pago de las costas, es decir, el abogado que lo asiste al consumidor debe solicitar al tribunal que por excepción se lo exima total o parcialmente del pago demostrando haber litigado con razón probable y buena fe.

Es una disposición protectoria que busca equilibrar el acceso a la justicia para los consumidores, asegurando que no se vean penalizados injustamente si pierden el juicio, siempre que hayan actuado de buena fe. Adquiere relevancia en casos donde los consumidores se enfrentan a empresas o proveedores con mayores recursos legales y económicos.

Es fundamental subrayar que el consumidor tiene la posibilidad de acceder a todo este servicio gratuito, pero también puede llevar a cabo el proceso con su abogado particular de confianza, habiendo asistido previamente a la instancia judicial de negociación.

En cuanto a estadísticas proporcionadas por el Poder Judicial de la Provincia de Mendoza evidencian un dato revelador: el 94 % de los casos de pequeñas causas y consumo se resuelven eficazmente mediante acuerdos alcanzados durante las audiencias con resolución y acuerdo, mientras que un 6% de los casos llegan a juicio.²⁷

Para finalizar este capítulo, vuelvo a hacer hincapié en la importancia que tiene la exigencia de patrocinio letrado, la misma deviene de distintas razones: si bien son sistemas que están diseñado para ser más rápidos y accesibles, el patrocinio asegura que las partes tengan resguardados y protegidos sus derechos desde el inicio del proceso y que sus peticiones sean formuladas de manera correcta y clara. Si bien, tanto en Rio Negro como en Mendoza, se utiliza el modelo-formulario, el mismo debe ser claro con los hechos, pruebas y fundamentos legales adecuados, lo que, sin dudas, aumenta las probabilidades de éxito del caso y la comprensión del mismo.

CAPITULO V

5.1. Aportes al sistema actual

Habiendo incursionado en otra legislación y como solución posible para evitar una manifiesta situación de desigualdad jurídica y de indefensión que se pueda generar en el ámbito de un proceso de menor cuantía, es proponer la obligatoriedad de concurrir con asistencia letrada a realizar los reclamos derivados de acciones individuales de consumidores y usuarios, sólo en este campo.

Como expresé anteriormente, existe una disparidad significativa entre los recursos de las partes involucradas en el proceso, dicha disparidad puede estar dada, por el vínculo proveedor-consumidor, generalmente si hablamos de una entidad bancaria dado que estos cuentan con asesoramiento legal especializado que tienen el conocimiento y los medios necesarios para afrontar los procesos judiciales. Por el contrario, un consumidor o

²⁷ <https://jusbendoza.gob.ar/fuero-paz-%c2%b7-inicio/>

usuario, especialmente aquellos en situaciones de vulnerabilidad como puede ser los adultos mayores, se encontrarían en total desprotección frente a esta situación.

En este sentido, la obligatoriedad de la asistencia letrada no solo nivelaría la asimetría de las partes, sino que también brindaría la oportunidad a las partes más débiles de hacer valer sus derechos en condiciones justas.

Implementar una asistencia legal obligatoria en estos casos especiales tiene un impacto positivo en el sistema judicial, la intervención de abogados especializados podría facilitar la resolución rápida y justa de los conflictos, mejorando la eficiencia del sistema judicial en general.

Si bien es un proceso que se inicia con una demanda-formulario, no deja de ser importante, los documentos a presentar, o incluso describir el objeto de la pretensión del proceso, que puede llevar a que sus reclamos no sean formulados de la manera correcta, o que renuncien a derechos que podrían haber defendido si hubieran tenido la orientación adecuada.

Es importante contar con una obligación de asistencia de patrocinio letrado, y si no pudiesen afrontar los costos, llegar a una defensa pública en el mismo Juzgado o contar con un Registro de Abogados para las acciones individuales de consumidores y usuarios, como ocurre en la provincia de Mendoza, esto contribuiría a democratizar el acceso a la justicia, al asegurar que las personas no se vean obligadas a abandonar sus derechos simplemente por la falta de recursos.

La presencia de profesionales especializados en estas causas sería esencial para fortalecer la tutela efectiva de los derechos de los consumidores, especialmente en un contexto donde los desequilibrios de poder entre consumidores y empresas son una realidad palpable. Un ejemplo claro de cómo se pueden generar asimetrías en un proceso judicial es el de un consumidor que busca presentar un reclamo ante un proveedor de bienes o servicios. El consumidor que no cuenta con asistencia letrada, mientras que el proveedor tiene acceso a un equipo de abogados especializados, no caben dudas de que esta situación genera una asimetría significativa en el proceso. El proveedor, al estar respaldado por profesionales del derecho, aprovecha su conocimiento jurídico y sus recursos para presentar una defensa más sólida, mientras que el consumidor podría verse en desventaja al no contar con la misma preparación ni apoyo legal.

Esta disparidad en las condiciones de representación, a mi criterio, afecta la capacidad del consumidor de hacer valer sus derechos de manera efectiva, y, por lo tanto, vulneraría el principio de paridad que debe regir en todo proceso judicial.

CONCLUSION

A lo largo de mi trabajo he abordado como la constitucionalización de los derechos de los consumidores, junto con la Constitución Nacional y la vigencia de la Ley 24.240 han avanzado en aspectos sustanciales y procesales para la tutela efectiva de sus derechos, reflejándose en el derecho que estos poseen procedimientos eficaces para la solución de conflictos.

Se ha destacado la importancia de garantizar un sistema judicial inclusivo, que no solo facilite el acceso rápido y sencillo a la justicia, sino que también asegure condiciones de equidad e igualdad desde el inicio del proceso. La intervención de mecanismos que promuevan la igualdad de condiciones es esencial para que el acceso a la justicia sea genuinamente efectivo para todas las partes, sin importar su nivel de conocimiento o sus recursos económicos.

No debemos dejar de mencionar que el acceso a la justicia se ve influenciado por factores como la representación legal, las diferencias de poder entre consumidor-proveedor y que en muchos casos la vulnerabilidad estructural del consumidor puede verse agravada por otra causal de vulnerabilidad, encontrándonos ante la figura de consumidores hipervulnerables como el caso de los adultos mayores, como el caso del consumidor-anciano, el consumidor-analfabeto, quienes presentan un nivel de fragilidad más acentuado ante la falta de percepción (ancianos), información (analfabetos) y que constituyen un subgrupo de consumidores que requiere una mayor protección estatal debido a su vulnerabilidad.

Imaginemos el caso de un anciano de 70 años que decide iniciar una acción individual de menor cuantía contra una empresa de telecomunicaciones que le cobró una factura errónea por un servicio que no contrató. Debido a su situación económica, el anciano no puede costear los honorarios de un abogado y, por lo tanto, decide iniciar el proceso sin asistencia letrada, aprovechando el hecho de que el Código Procesal permite que no sea obligatorio contar con un abogado en estos casos. Esta persona se enfrenta con desafíos como los que mencioné anteriormente: falta de conocimiento legal, no estar

familiarizado con el proceso judicial ni con los trámites legales necesarios para presentar su caso de manera efectiva.

En los procesos de menor cuantía ante la Justicia de Paz, se deben adoptar garantías procesales diferenciadas, especialmente cuando intervienen sujetos vulnerables. Esta justicia ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder al sistema judicial, incluso cuando sus reclamos son de bajo monto, que de otro modo podrían considerarse insignificantes para el aparato judicial tradicional y quedarían por fuera del sistema. Aquí estamos hablando de reclamos como la cancelación de un viaje con negativa a devolver el dinero, compras defectuosas o disputas con entidades bancarias por la negativa a devolver una suma, cuestiones que hacen al quehacer del ciudadano.

Gracias a la existencia de esta justicia, los consumidores sienten que sus conflictos están siendo escuchados y que alguien dentro del sistema de justicia se ocupa de su resolución, aunque se trate de montos pequeños. Así, al garantizar el acceso, es crucial otorgar también garantías procesales que aseguren un tratamiento justo y equitativo.

El acceso a la justicia entendida como garantía de igualdad de oportunidades, implica un acceso en situación de igualdad, sin condicionamientos, ya sea por razones económicas, de género, educativas, entre otras. Con lo cual, se requiere un mayor compromiso de las instituciones y poderes del Estado para garantizarlo en forma efectiva, incluyendo además un conjunto de medidas que se deben adoptar para que las personas resuelvan sus conflictos y se protejan sus derechos.

Es necesario seguir trabajando en la mejora de los mecanismos judiciales, métodos autocompositivos y en la promoción de una representación equitativa, solo así podremos avanzar hacia un sistema judicial que garantice el respeto de los derechos fundamentales de todas las personas.

El sistema judicial debe reaccionar a mantener o recuperar el equilibrio de las relaciones de consumo, reconociendo en ese sector de la población una situación de vulnerabilidad y, por ende, otorgar un estándar protectorio jurídico más alto que al común de la sociedad.

El derecho a un acceso a la justicia no solo debe garantizar que una persona pueda iniciar un proceso sino también, hacerlo en condiciones iguales y con las herramientas necesarias para defenderse.

Que importante sería que nuestra provincia contemple la obligatoriedad del patrocinio letrado, proponerlo como una garantía de igualdad, no como un obstáculo, dado que, se establezca asimismo un sistema de defensa pública o patrocinio gratuito para aquellos consumidores y usuarios que no puedan solventar los gastos de pagar un abogado. No caben dudas de que esto protege más eficazmente al consumidor y equilibra el campo de juego.

Este enfoque permitiría garantizar que las partes estén técnicamente asistidas, preservar el principio de igualdad procesal, evitar que la falta de recursos económicos se traduzca en indefensión y reforzaría el rol del estado en la protección del consumidor.

Nos encontramos con un panorama complejo y a mi criterio podría mejorarse por lo expuesto a lo largo del trabajo, a su vez, esta situación fáctica se traduce en la inexistencia de estadísticas que acrediten con verosimilitud la importancia cualitativa y cuantitativa del problema.

Para finalizar, en relación con la pregunta planteada al inicio de mi trabajo: ¿Es suficiente que la asistencia letrada sea opcional en el proceso establecido en el artículo 803° del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, o debería ser obligatoria para garantizar una verdadera igualdad procesal y una adecuada protección de los derechos de los consumidores? A mi juicio, no es suficiente.

Es fundamental reconocer que las leyes deben estar diseñadas para proteger a los más vulnerables. De lo contrario, se perpetúa un sistema donde el poder de los más fuertes prevalece sobre los más débiles. Por ello, es esencial crear un marco legal que no solo exista en la teoría, sino que se implemente de manera efectiva, garantizando una protección real de los derechos de los consumidores.

A modo de cierre quiero concluir con una cita que resume en gran medida el propósito de este trabajo:

“Todo lo que no se legisla explícita y taxativamente en favor del más débil, queda implícitamente legislado en favor del más fuerte. No es el poderoso el que necesita el amparo legal, él tiene su propia ley que es su propia fuerza”.

– **Raúl Scalabrini Ortiz**

BIBLIOGRAFIA

- Wlasic, Juan Carlos, Manual crítico de Derechos Humanos. 2da edición, Buenos Aires, La ley, 2011.
- Arias, María Paula, “Los consumidores hipervulnerables como categoría jurídica. Anclaje constitucional y evolución jurisprudencial para su construcción, La ley 22/09/2023, pág. 8.
<https://www.colabro.org.ar/resources/original/biblioteca%20virtual//LOS%20CONSUMIDORES%20HIPERVULNERABLES%20COMO%20CATEGORIA%20JUR%C3%8DDICA.pdf>
- ALMIRON, Elodia, Cuestiones de género y el acceso a la justicia como derecho, artículo publicado en la Revista Electrónica del Instituto de Investigaciones "Ambrosio L. Gioja", Año V, Número Especial, Buenos Aires, 2011.
http://www.derecho.uba.ar/revistagioja/articulos/R000E01A005_0035_p-d-der-humanos.pdf
- Barocelli, Sergio Sebastián “Principios y ámbito de aplicación del derecho del consumidor en el nuevo Código Civil y Comercial”, Revista Derecho Comercial, del Consumidor y la Empresa, Buenos Aires, La Ley, 2015 (febrero), 24/02/2015.
<https://www.pensamientocivil.com.ar/system/files/2015/09/Doctrina1857.pdf>
- Barocelli, Sergio S., “Consumidores hipervulnerables. Hacia la acentuación del principio protectorio”, La Ley, 23/03/2018.
- Una aproximación al dialogo de fuentes como herramienta hermenéutica del sistema de protección del consumidor. Yamila Castagnola; Débora Marhaba y Javier Orduna. Impactos del nuevo Código Civil y Comercial en el derecho del consumidor. Coordinador Sergio Barocelli. Primera Edición, Buenos Aires, 2016, pág. 38.
<http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/barocelli-impactos-del-nuevo-Codigo-civil-y-comercial-en-el-derecho-del-consumidor.pdf>
- HERNÁNDEZ, Carlos; Estado actual del Derecho del Consumidor. A 25 años de la vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor, en SJA 07/11/2018, 07/11/2018, 77. Cita Online: AP/DOC/829/2018.
- El derecho del consumidor como instrumento de transformación de la ciencia jurídica. CARLOS HERNÁNDEZ. 2022.
<https://www.colabro.org.ar/resources/original/biblioteca%20virtual/doctrina%20>

[civil%20rubinza//2022%20-%20HERNANDEZ%20-%20El%20Derecho%20del%20Consumidor%20como%20instrumento%20de%20transformaci%C3%B3n%20de%20la%20ciencia%20jur%C3%ADdica.pdf](#)

- DÍAZ, Clemente: "Instituciones de Derecho Procesal", Parte General, Bs. As., Abeledo-Perrot, tomo I, 1968, pág. 218.
- Kalafatich, Caren y Barocelli, Sergio Sebastián "Gratuidad en los procesos de consumo" La Ley, 2017 (julio) 27/06/2017.
https://www.academia.edu/33686536/Gratuidad_en_los_procesos_de_consumo
- Casal, J.M. (2005). Derechos Humanos, Equidad y Acceso a la Justicia. Caracas. Venezuela. Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. Versión Digitalizada. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/03831.pdf>
- Borda, Alejandro. Derecho Civil, Contratos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La Ley, 2017.
- Sahián José H. "Tutela diferenciada de los consumidores". Revista de Derecho del Consumidor, número 4, 2018.
https://www.academia.edu/42180057/Tutela_diferenciada_de_los_consumidores
- Sahián José H. "El principio antidiscriminatorio en la relación de consumo", La ley AR/DOC/2635/2019. <https://cdi.mecon.gob.ar/bases/jurid/19192.pdf>
- Capacitación de Competencias de la Justicia de Paz en la provincia, a cargo del Abogado Pablo Zille.
- Página del Poder Judicial de Río Negro.
<https://www.jusrionegro.gov.ar/web/acceso-a-justicia/inspectoria/>
- Página del Poder Judicial de Mendoza. <https://jusbendoza.gob.ar/pequenas-causas-y-consumo/>
- Capacitación en Proceso de pequeñas causas "La justicia inmediata de pequeñas causas y el consumidor del siglo XXI", 2023.
- La justicia de pequeñas causas de consumo como garante del derecho humano al acceso la justicia. Carina Mariela Ginestar.
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/17255/1/justicia-pequenas-causas.pdf>

LEGISLACION

- Constitución Nacional
- Convención Americana de DDHH
- Código Civil y Comercial (CCYC)
- Ley 24.240
- Ley 5190
- Acordada 8/2024 Poder Judicial de Río Negro
- Ley N° 3830
- Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Río Negro (CPCYCRN)
- Resolución 139/20
- Proyecto de Código de Consumo
- Código Procesal Civil Comercial y Tributario de Mendoza (CPCCTM)
- Acordada N° 28586 Poder Judicial de Mendoza
- Ley N° 9.001

JURISPRUDENCIA

- Expte. N.º M-1VI-4612-JP2021- "M. Miguel Ángel c/ Banco Patagonia S.A. s/ menor cuantía (digital)".
<https://pupilacdn.nyc3.cdn.digitaloceanspaces.com/diariojudicial.public/documentos/000/100/809/000100809.pdf>