

PONENCIA INDIVIDUAL
XXX CONGRESO NACIONAL DE DERECHO
PROCESAL DE SAN JUAN
12, 13 y 14 Setiembre de 2019

Comisión N° 2: “Nuevas Estructuras Procesales”.
Procesos Simplificados o Justicia Inmediata de Menor Cuantía.

Tema de Ponencia: “Los Procesos de Pequeñas Causas en Mendoza y La Eficacia de la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte, como Estructura Judicial que garantiza el acceso a la justicia y la tutela Judicial Efectiva”.

Autor: Carina Mariela Ginestar.

Dirección: Los Reyunos 2440, Dorrego, Guaymallén, Mendoza.
C.P.5519. Teléfono 2613018325. Correo Electrónico: carinagines-
tar@yahoo.com.ar

Síntesis de la Propuesta: Implementar el Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas y Crear una Estructura Judicial en la materia, que garantice el Acceso a la Justicia del Ciudadano en sus conflictos de poco monto, a fin de lograr la Justicia Inmediata en los reclamos de los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad.

PONENCIA

“Los Procesos de Pequeñas Causas en Mendoza y La Eficacia de la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte, como Estructura Judicial que garantiza el acceso a la justicia y la tutela Judicial efectiva”.

I- Introducción.

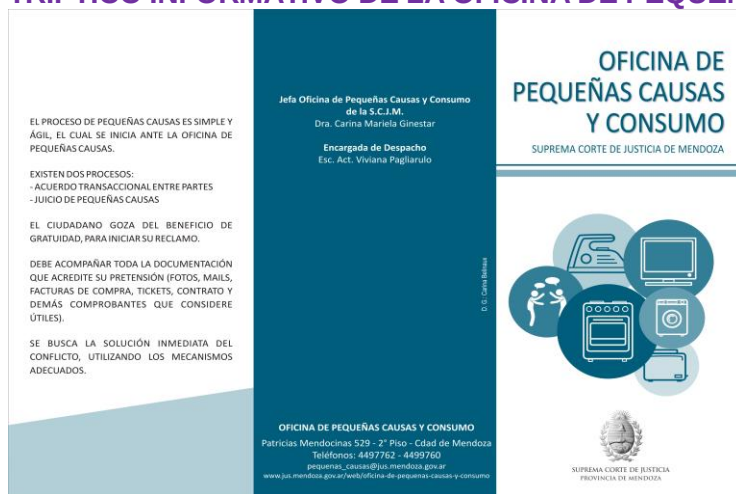
En la presente Ponencia, pretendemos demostrar cómo pueden tramitarse y resolverse los pequeños reclamos de los consumidores y de los vecinos, a través de un Proceso simple, expedito, oral, y a través de un Organismo Judicial que se encargue de la primera atención de los ciudadanos, el asesoramiento de los mismos, dando inicio al expediente judicial en el cual se reclaman los daños y perjuicios, ocasionados por el incumplimiento de la normativa consumeril y los daños ocasionados como consecuencia de las relaciones entre vecinos (tales como filtraciones, humedad, etc), en forma absolutamente gratuita y resolviendo las causas en un tiempo promedio de 10 días corridos y 60 días corridos, según el proceso tramitado en cada causa. La Oficina de Pequeñas Causas y Consumo de la Suprema Corte de Justicia, fue creada por Acordada N° 26.659, de fecha 15-06-15, sobre la base de la Tesis de Investigación desarrollada y aprobada en la Carrera de Maestría en Magistratura y Gestión Judicial de la Universidad Nacional de Cuyo, de la que suscribe. El objetivo, fue la creación, implementación y difusión del **“Nuevo Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza”**, *el cual se encuentra absolutamente cumplido; habiéndose superado* sobremane- ra todas las expectativas. Hoy desde la Oficina de Pequeñas Causas, se desarro- llan múltiples actividades y procesos para la resolución de las controversias socia- les, los cuales explicaremos más adelante. Era necesario para instaurar este fue- ro, hacer toda una preparación de campo, a fin de lograr el abordaje interdiscipli- nario de estos sectores de la sociedad, que no tenían acceso a la justicia por ser sus reclamos de poco monto, y por ello, insignificantes para el aparato judicial. Para crear el “Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas”, necesitábamos contar con una estructura acorde para hacer frente a la cantidad de reclamos sociales existentes, por ser esta una **“Justicia Social y de Equidad”**. Fue necesario crear las *“Redes Sociales de Contención de los Ciudadanos”* con el abordaje in- terdisciplinario con los Municipios de la Provincia, Hoy la Competencia por el Monto en la Justicia de Pequeñas Causas de Consumo en Mendoza, asciende a

\$ 41.852,79. Antes de la existencia del nuevo Fuero, lo que no se resolvía en la Mediación Municipal, quedaba sin resolución y con la insatisfacción del ciudadano, con el sentimiento de no haber tenido justicia en su reclamo, con la sensación absoluta de Injusticia. *Ello, es lo que se ha revertido con dicho fuero, el ciudadano se siente escuchado, asesorado y con justicia a término, en la resolución de su controversia.* Se ha logrado la cohesión social. *Hay que destacar, que la **Justicia de Pequeñas Causas**, posibilita el Acceso a la Justicia de aquellos consumidores considerados hipervulnerables en todos los aspectos, económicos, sociales, técnicos, legales, etc., ya que al ser su reclamo de poco monto y sin una justicia, proceso y dependencia judicial adecuada, terminaban por quedar fuera del sistema judicial, por ser el costo para iniciar el reclamo judicial, muchas veces superior al monto mismo del daño sufrido. Por ello, esta Nueva Justicia, Nuevo Proceso y Dependencia Judicial, han venido a provocar el fenómeno de que los ciudadanos conozcan sus derechos y puedan reclamar gratuitamente cuando los mismos sean vapuleados por los sectores más fuertes de la relación de consumo, cumpliendo así con uno de los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales, que es el “**Derecho al Efectivo Acceso a la Justicia**”.*

II- Eficacia de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo SCJ.

Es muy importante mencionar, que, a partir de **setiembre de 2018**, se ampliaron las facultades de la Oficina de la Corte referida, a fin de poder aplicar como medio alternativo de resolución de controversias la “*Negociación o Acuerdo Transaccional*”, el que fue muy bien recibido y aceptado por todos los operadores y profesionales del foro mendocino. Por ello, a partir de setiembre de 2018, se está utilizando dicho Proceso en aquellas causas, que dicho mecanismo sea idóneo para su resolución. A ello, debe sumarse, que, desde febrero de 2018, al entrar en vigencia el nuevo Código Procesal Provincial, quedó expedita la vía del proceso de pequeñas causas para los reclamos poco monto. Seguidamente con dicha disposición se dictó la Acordada N° 28.586 que estableció el procedimiento que lleva la Oficina de Pequeñas Causas para dar inicio a dichos procesos de pequeñas causas.

TRIPTICO INFORMATIVO DE LA OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS



Se estima un promedio de **atención diaria de 20 personas**, lo que demanda aproximadamente unos 30 minutos cada una. Además, se concretan diariamente alrededor de **4 Audiencias para Acuerdos Transaccionales** (a las 9, 10, 11 y 12 horas de cada día) y **dos Reuniones del Abogado/a sorteado con el Actor/a**.

Al referirnos a la Eficacia de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas, debemos mencionar:

a) Trabajo en Equipo y Atención Especializada. Desde la Oficina se trabaja en equipo, distribuyendo las diversas tareas a realizar diariamente. Por día, se dedica mucho tiempo en la atención al público -en lo que llamamos “*Ingreso del Conflicto*”- y ese es nuestro principal desafío, escuchar, orientar jurídicamente y analizar cada conflicto - “*Evaluación del mismo*”- para determinar el mecanismo que vamos a emplear para su resolución – “*Derivación al Método más Adecuado*”. Todo ello, bajo la “*Dirección de la Oficina Judicial de Pequeñas Causas*”. Esto es, propiamente dicho, “*Justicia Multipuertas*”. Se celebran alrededor de cuatro Acuerdos Transaccionales diarios, utilizando la negociación como un mecanismo de solución de conflictos en forma previa al inicio de la demanda judicial de pequeñas causas, en las causas que se determine adecuado esta vía. El tiempo promedio de solución de los conflictos mediante este mecanismo, oscila alrededor de 10 días corridos desde el inicio de la causa. Se concretan, además, tres reuniones diarias entre el/la profesional letrado/a sorteado y la persona de-

mandante. De dicha reunión se fijan las pautas de la estrategia que el abogado/a utilizará para plantear la teoría del caso. Utilizamos todos los medios legales posibles para notificar dicha reunión y que la misma se concrete en la sede de la Oficina, ya sea telefónicamente, electrónicamente y por email. **Notificación Audiencias Acuerdos Transaccionales -Negociación.** Los mismos medios, se utilizan para notificar la fecha fijada para la celebración de las “*Audiencias de Acuerdos Transaccionales*”, en donde se notifica electrónicamente, a tener de lo prescripto por el art. 70 inciso B del CPCCT, en concordancia con las facultades otorgadas por la Acordada N° 28.936 y dentro del Régimen de la Justicia de Pequeñas Causas, establecido por la Ley 9.001, en su artículo 218. Todo ello, bajo la vigencia del “Principio de Oralidad y los Procesos por Audiencias”, que rigen, los procesos de nuestra justicia provincial. Las notificaciones se efectúan al correo oficial de la casa central reclamada y al que tengan los abogados que la representan, buscando en todo momento la celeridad y eficiencia en cada paso del proceso que se lleva a cabo para lograr la resolución rápida, efectiva y expedita de cada conflictividad, acompañando en todo momento al ciudadano en cada una de las etapas del proceso de negociación judicial. Por ello, desde que la causa ingresa formalmente a dicha dependencia, la vulnerabilidad es superada, logrando el equilibrio e igualdad entre las partes. La persona recibe la cohesión pertinente, no solo para solucionar su conflicto jurídico sino también su conflicto emocional o convivencial en el caso de vecinos, logrando recomponer las relaciones personales que desde hace tiempo estaban quebradas. Esto produce la sociabilización del derecho, contribuyendo con el accionar de dicha Dependencia, a lograr la paz social. Ello se ve demostrado en los resultados de las encuestas de satisfacción tomadas al público, en donde en el 97,05 % arroja que ha recibido una atención excelente y el 2,95 % muy bueno, no solo desde lo jurídico, sino más importante aún, desde lo humano; sintiendo efectivamente que ya no está solo frente a su problemática, que el Estado, desde dicha Oficina, está colaborando en resolver su reclamo de poco monto. La labor de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas, al estar enmarcada en la noción de Justicia Multipuertas, consiste en atender a toda persona que concurre en procura de justicia. Si la causa encuadra por la materia en la Justicia de Pequeñas Causas, existen dos procesos

para su tramitación. En caso de iniciarse el **Proceso de Preparación de Juicio de Pequeñas Causas**, a tenor de lo establecido en el art. 218 del Código Procesal Civil Comercial y Tributario de la Provincia y lo dispuesto por Acordada N° 28.586. Se llevan adelante varios pasos para la formación del expediente, recolección de la documentación, confección de la demanda en el formulario tipo, sorteo de profesional del Listado de Abogados de Pequeñas Causas, cuyo registro lo lleva la Oficina, la notificación electrónica y telefónica al profesional, celebración de la reunión entre reclamante y profesional, etcétera. En aquellos casos que por la materia no encuadran en pequeñas causas (al no ser un conflicto entre vecinos, ni tampoco de consumo), pero que por el monto puede tramitarse en dicha dependencia, porque no supera el importe equivalente a los 3 Jus, se lo atiende a tenor de la llamada justicia Multipuertas, siempre que sean cuestiones civiles, tales como por ejemplo incumplimientos contractuales. En este caso, se aplica como mecanismo adecuado, el Acuerdo Transaccional en la Oficina, que tramita mediante el **Proceso de Negociación**, a tenor de lo dispuesto por Acordada de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza; o la Mediación; en este último caso, a través de la derivación a los Centros Comunitarios Municipales; no siendo factible el inicio del juicio de daños de pequeñas causas, en este caso particular.

A modo de síntesis, afirmamos que el parámetro para la admisión formal de la causa, radica en el monto, que es el que delimita la competencia de la Oficina, hoy 3 Jus, que equivale a \$ 41.852,79. Luego se verá, si por la materia, encuadra en un Proceso de Pequeña Causa, de acuerdo a lo normado por el artículo 218 del Código Procesal Civil Comercial y Tributario de la Provincia; siempre trabajando bajo el sistema y los principios de la Justicia Multipuertas, se determinará si es más conveniente, por las particularidades del conflicto, irnos al proceso judicial; o irnos a la mediación municipal; o al acuerdo transaccional ante la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte. Esta Justicia Multipuertas, es una tendencia de la justicia civil en América, impulsada por los organismos internacionales, como el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, que es un organismo internacional autónomo creado en 1999 por resolución de

la Asamblea General de la OEA, dando cumplimiento de ese modo al Plan de Acción de la Segunda Cumbre de las Américas en 1.998 y las recomendaciones de las Reuniones de Ministros de Justicia de la región americana especialmente. La Oficina de Pequeñas Causas trabaja en forma permanente con dicho organismo, en la implementación de cada una de sus funciones y tareas específicas, siempre en miras a avanzar bajo los lineamientos y experiencias positivas que esta justicia va teniendo en otros países de la región americana. También dicha eficiencia¹ queda demostrada en el tiempo promedio de resolución, de las causas iniciadas y tramitadas en la Oficina, el que oscila en *42,7% días corridos, en los “Juicios de Pequeñas Causas”*; y en *10 días corridos, en los “Procesos de Acuerdo Transaccional – Negociación”*. Dichos resultados obtenidos, ha llevado a que varias Provincias del País se interesen por nuestra recientemente creada Justicia de Pequeñas Causas, su normativa y función del Órgano Judicial encargado de gestionarla. En el caso del juicio, en la fecha fijada para la celebración de la audiencia multipropósito de pequeñas causas, el juez resuelve el conflicto dictando sentencia en forma oral, o mediante la auto-composición de las partes; en éste caso no se necesita llamar autos para homologar dicho acuerdo, porque al mismo se arribó en la Audiencia en presencia del Juez, por lo tanto, en la parte resolutive se tiene presente el acuerdo celebrado entre las partes, o a criterio de cada Magistrado en el misma acta de constancia de dicha audiencia se lo tiene por homologado y por notificadas a ambas partes del mismo, siendo innecesario luego notificar por cédula el resultado de dicha audiencia.

b) Aplicación de los Medios Alternos de Resolución de Controversias. En los Conflictos de poco monto, el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos es una herramienta fundamental para su resolución a través de acuerdo. Ello mucho mejor, si es un órgano judicial el que lo lleva adelante. El mecanismo empleado en la Dependencia referida, “Negociación o Acuerdo Transaccional”, *ofrece respuestas alternas al juicio* propiamente dicho;

¹ GINESTAR, Carina Mariela, “Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas de Consumo en Mendoza”, Revista de Derecho del Consumidor, IJ Editores, 13 de febrero de 2019.

evita el abarrotamiento de los tribunales con dichas demandas de pequeñas causas, *produce -en efecto- la descongestión de los mismos*, tal como lo mencionamos en la presente obra; *acelera la resolución de la controversia* que presentan las partes; *devuelve eficazmente la paz social*; *logra justicia inmediata o a término*. A ello, se adiciona, que *evita los costos que acarrear al sistema de justicia, la tramitación de un juicio* propiamente dicho; *acerca la justicia a la gente y genera un uso eficiente de los recursos públicos*. Estas son algunas de las razones que han despertado favorablemente la aceptación y rápida adaptación, del foro judicial mendocino y de la ciudadanía, al trabajo que realiza y desarrolla la Oficina Judicial de Pequeñas Causas, ya que tanto el reclamante (ciudadano mendocino), el reclamado, los letrados y demás auxiliares de la justicia que participan de esta instancia judicial de resolución de conflictos, obtienen una respuesta adecuada, en tiempo récord, con profesionales idóneos y capacitados, con atención personalizada de su conflicto, empleando todas las herramientas y técnicas pertinentes para la pronta solución de su problemática, teniendo siempre presente, la importancia que acarrea la gestión de un conflicto social; que se presta uno de los servicios públicos más importantes a la comunidad, el llamado “*servicio de justicia*” y que detrás de cada controversia, hay una persona que reclama justicia. *Esta es la Justicia Social de Pequeñas Causas*, que atiende y resuelve en forma rápida y expedita los conflictos que padece la sociedad, los que antes de la creación de dicho fuero, quedaban excluidos del sistema judicial y por ende sin justicia. En los últimos cinco meses, la Oficina de Pequeñas Causas atendió y resolvió 570 causas, de acuerdo al relevamiento estadístico oficial de los Libros de Actas de Atención al Público, de Atención de Profesionales del Foro y del Libro de Actas de Audiencias de Acuerdos Transaccionales; en algunas causas, empleando el *Proceso de la Negociación*, en otras, iniciando el *Juicio de Pequeñas Causas*; y en otras, con la *Gestión Judicial del Conflicto, por el personal de la Oficina*. Como ya lo hemos mencionado, la aplicación de este mecanismo alternativo, viene de la mano de la noción de Justicia Multipuertas, difundida y instaurada desde hace tiempo en los países más desarrollados de la región, como Canadá y Estados Unidos;

y promocionada también, a través de los organismos internacionales dedicados al estudio e investigación de la justicia en América.

c) Funciones y Facultades de la Oficina Judicial de Pequeñas Causas y Consumo. Podemos enumerar las múltiples funciones y facultades que desarrolla la Oficina Judicial de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia. Para ello mencionamos la Acordada N° 28.586 del 28 de diciembre de 2017 y la Acordada N° 28.936 del 8 de setiembre de 2018, que fijan los pasos de los procesos llevados a cabo en dicha dependencia judicial de pequeñas causas. *En la Oficina se inicia y tramita el *“Proceso de Preparación del Juicio de Pequeñas Causas”*, que ingresa espontáneamente por la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia. Ver Flujograma. *En la Oficina se inicia y tramita al *“Proceso de Acuerdo Transaccional”* (Negociación) para intentar la resolución del conflicto, como mecanismo alternativo de resolución. *Inicio y trámite de las demandas judiciales de daños y perjuicios de pequeñas causas. *Diligenciamiento de las Notificaciones fuera de la Provincia de Mendoza, en los Juicios de Pequeñas Causas. La Oficina se encarga de controlar la notificación del traslado de la demanda y efectuar al diligenciamiento, a través de carta expreso con acuse de recibo, por Correo Argentino. *Creación de Redes Sociales de Contención ciudadana entre los Municipios y el Poder Judicial Mendocino. Proyectar Acordadas Reglamentarias en materia de pequeñas causas. Acordada 26.659; 27.316; 28.586, 28.936, entre las más importantes. *Primera atención del Ciudadano. Información y Orientación Jurídica. Evaluación de la Conflictividad a los fines de determinar el mecanismo más idóneo para su pronto resolución. *Determinación del Proceso aplicable al conflicto reclamado. Tramitación del mismo. *Gestión del Mecanismo de Solución. Resolución del conflicto en forma inmediata, a través de la intervención, trabajo y gestión del Equipo de la Oficina de Pequeñas Causas. *Inicio de expediente, confección de carátula, bosquejo de demanda de pequeñas causas en formulario tipo. *Sorteo de Abogado/a de Pequeñas Causas del Listado de Profesionales de Pequeñas Causas. Trámite. *Notificación Electrónica y Telefónica al/la Profesional sorteado. *Fijación de la Fecha de celebración de

reunión actor/a y abogado/a sorteado. Fijación de Fecha de Audiencia de Acuerdo Transaccional y Notificación Electrónica de la misma, en la cual se escanea la documentación y el formulario de reclamo. Capacitar al Cuerpo del Listado de Abogados de Pequeñas Causas, profesionales, auxiliares de la justicia, y al público en general. Difusión del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas. Celebrar Audiencias de Acuerdos Transacciones. Mesa Derivadora y de Atención de Justicia Multipuertas. Seguimiento y contralor de las causas judiciales ingresadas a través de la Oficina. Efectuar relevamientos trimestrales de la causas atendidas y resueltas por la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas. Llevar las estadísticas oficiales de los procesos de pequeñas causas. Lleva el Registro actualizado de los profesionales que integran el Listado de Pequeñas Causas de las cuatro circunscripciones judiciales.

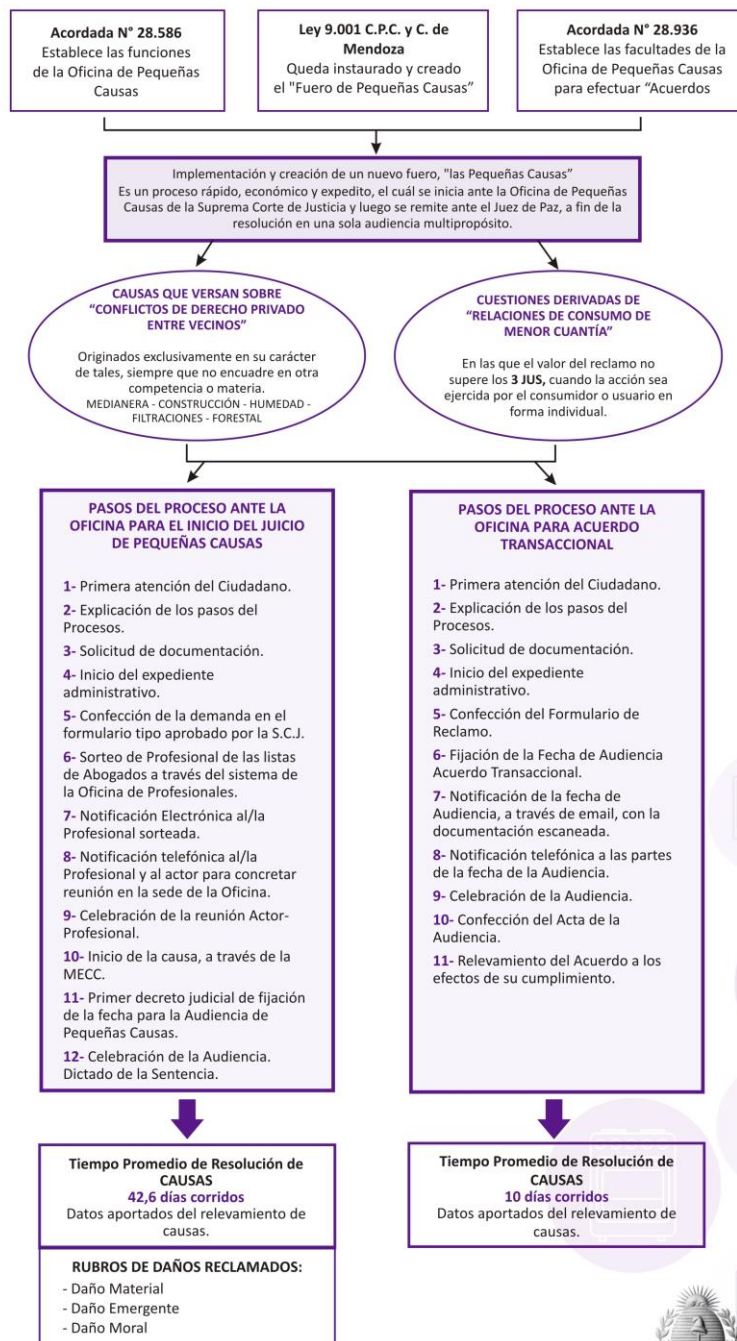
III- Conclusión.

La presente Ponencia, permite poner de relieve, la importancia que reviste crear el “Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas de Consumo”, con la creación e implementación de una Dependencia que funcione dentro de la Órbita del Poder Judicial de cada Provincia, por estar éste investido del Poder Jurisdiccional y por ser éste el Organismo del Estado, donde acuden los ciudadanos en procura de justicia, cuando sus derechos han sido vulnerados. Para ello, es necesario contar con una ley que legisle estos Procesos, de la mano de la Oralidad y los Procesos por Audiencias. Hemos demostrado a lo largo de la presente ponencia, los resultados obtenidos, con la actuación de dicha Dependencia, en los distintos procesos y mecanismos que se utilizan para resolver cada conflicto, teniendo en cuenta las particularidades que presenta cada conflictividad, aplicando los principios de la “Justicia Multipuertas”.

Carina Mariela Ginestar

Se adjunta a continuación, un flujograma descriptivo de los procesos de pequeñas Causas tramitados en la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte de Mendoza.

OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO



OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO
DE LUNES A VIERNES 7:30 A 13:00 HS - pequenas_causas@jus.mendoza.gov.ar
PATRICIAS MENDOCINAS 529 - 2° PISO - CIUDAD - MENDOZA
Teléfonos: 4497762- 4499760



SUPREMA CORTE DE JUSTICIA
PROVINCIA DE MENDOZA