

XXXII Congreso Nacional de Derecho Procesal

14, 15 y 16 de noviembre de 2024 - Mar del Plata, Argentina

PROCESAL CIVIL

Comisión 3: “Incidencias de la reforma constitucional en las innovaciones a la justicia civil”

Ponencia: “Aportes del lenguaje claro para lograr un proceso transparente”

Por Débora Waldfogiel

waldfogiel@stutman-waldfogiel.com.ar

Sumario: 1. Introducción. 2. Lenguaje claro. 3. Lenguaje claro para la transparencia del proceso judicial. 4. Lenguaje claro y oralidad. 5. Necesidad de formación en lenguaje claro y 6. Conclusiones.

Resumen: A través de esta ponencia propongo revisar la relevancia de implementar un lenguaje claro a lo largo de todo el proceso judicial, y cómo esta práctica mejora la transparencia del proceso y aporta un valor significativo en la resolución de conflictos para brindar una tutela judicial efectiva a los justiciables.

“La palabra es mitad de quien la pronuncia, mitad de quien la escucha”

Michel de Montaigne.

1. INTRODUCCION:

La Federación Internacional para el Lenguaje Claro (International Plain Language Federation), sostiene que una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinado puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información¹.

¹ <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar>

El derecho a entender tiene raigambre constitucional y se encuentra también consagrado en el art 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos, en las Constituciones Provinciales y normativas procesales.

La Constitución Nacional, luego de la reforma de 1994, otorgó jerarquía constitucional a través del art. 75 inc. 22, a los Pactos internacionales de derechos humanos, y ello impactó en el sistema legal.

Sería importante preguntarse si el acceso a la justicia comprende el derecho a la información en lenguaje claro².

En el ámbito de los procesos judiciales, el uso de un lenguaje claro es esencial para la protección de los derechos fundamentales de las personas, especialmente en relación con las garantías fundamentales. Es impensable concebir el debido proceso, y una tutela judicial efectiva, como se establecen en nuestra Constitución Nacional y en los instrumentos internacionales de protección de los Derechos Humanos, sin que los individuos puedan comprender adecuadamente estos derechos.

Sin embargo, vemos que la generalidad de los procesos judiciales, transcurren en un lenguaje complejo y en muchos casos innecesariamente técnico, que se presenta difícil de comprender para la mayoría de las personas.

En esta ponencia, exploraremos la importancia de innovar y aplicar el lenguaje claro a lo largo del proceso judicial, y como esto redundará en una mayor transparencia y beneficio tanto para los usuarios del servicio de justicia como para el propio Poder Judicial.

2. LENGUAJE CLARO

Desde hace más de cuatro décadas, se viene trabajando por la implementación del lenguaje claro, en los países escandinavos y

² Gonzalez Zurro G. D., "Sentencias en lenguaje claro", LL, 2018, cita online: AR/DOC/2608/2018, pág. 1

angloparlantes y en el contexto de Iberoamérica, este movimiento ciudadano comenzó a cobrar fuerza a principios del presente siglo³.

En 2018 se creó en Argentina la Red de Lenguaje Claro que promueve el uso del lenguaje claro en los organismos del Estado para garantizar la transparencia de los actos de gobierno, el derecho a entender y el acceso a la información pública.

En la III Jornada Anual de Lenguaje Claro realizadas en Mendoza en octubre de 2019, la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió a la Red Argentina de Lenguaje Claro (RALC). La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires se unió posteriormente a la misma red. Asimismo, por Resolución (D) 7616/21 de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires se creó el Observatorio de Lenguaje Claro (marzo de 2021).

Mención especial le caben a las Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia, entre las cuales encontramos una dedicada a las personas en situación de vulnerabilidad y la comprensión de actuaciones judiciales⁴.

Un avance importante lo encontramos también en el art. 57 del Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Corrientes donde establece que los jueces deberán expresarse tanto en las audiencias como en las resoluciones, con un lenguaje claro.

En síntesis, a lo largo de todo este periodo y hasta la fecha se fueron aprobando guías, manuales, pautas lingüísticas⁵, se llevaron adelante capacitaciones en escuelas judiciales y se dictaron algunas sentencias

³ Retegui Alejandro y Rocca Fernando, Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas. Thomson Reuters. La Ley (en prensa).

⁴ Cumbre Judicial Iberoamericana, “Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”, (Actualización de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, abril de 2018, Quito-Ecuador), Regla 59: “Toda persona en condición de vulnerabilidad, tiene el derecho a entender y ser entendida. Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado”.

⁵ Resolución 204/2024 Consejo de la Magistratura. Poder Judicial de la Nación.

aplicando el lenguaje claro, al igual que otros países como por ejemplo Chile y Perú⁶.

3. LENGUAJE CLARO PARA LA TRANSPARENCIA DEL PROCESO JUDICIAL

En las conclusiones del XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal “Un proceso para una nueva justicia” realizado en Mendoza en el año 2022, vinculadas a la comisión cuyo eje fueron los principios procesales, su estado actual y visión crítica, se concluyó que “La transparencia es un principio imprescindible en las democracias actuales, que no solo debe regir para “el proceso individual” sino también para los “procesos en general” y se indicó como alguna de sus notas características específicamente al lenguaje claro.

En esta línea, voy a avanzar en esta ponencia, para sostener que hablar de lenguaje claro es hablar de transparencia. Escribir y conversar en forma clara y transparente hacen al derecho de acceso a la información que tienen los ciudadanos cuando acuden al servicio de justicia. No alcanza que los habitantes tengan acceso a la información, es necesario optimizar el contenido de los actos que se llevan adelante en forma escrita y los espacios de oralidad dentro del proceso a través del plus que brinda el lenguaje claro para cumplir el verdadero objetivo que es que la información se brinde con claridad para que pueda ser comprendida.

El derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública, de la mano del principio republicano de la publicidad de los actos de gobierno, constituye un elemento esencial para el normal funcionamiento de las instituciones republicanas y del sistema democrático.

El artículo 42 de nuestra Constitución Nacional establece también en forma expresa que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen

⁶ Chile cuenta con una “Propuesta Manual de Estilo para Redacción de Sentencias” elaborada por la comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile que es de “uso voluntario para jueces y juezas” de ese país. En Perú el Poder Judicial cuenta desde 2014 con un “Manual Judicial de Lenguaje Claro y Accesible a los Ciudadanos” concebido como un auxiliar en la labor judicial.

derecho a una información adecuada, entendiendo que igual protección le cabe a los usuarios del sistema de justicia.

Sin embargo, en su mayoría los actos procesales se llevan a cabo durante el proceso judicial en un lenguaje complejo y en muchos casos con un uso excesivo de tecnicismos legales, que son difíciles de comprender para la mayoría de las personas. Esta falta de claridad puede generar confusión, y dificultar la toma de decisiones informadas por parte de los ciudadanos.

En este aspecto Kevin Lehmann nos recuerda que los conflictos que los ciudadanos comunes someten a la judicatura no son conflictos judiciales sino problemas humanos que los poderes judiciales deben codificar para resolver aplicando el derecho pero que la comunicación judicial debe luego decodificar⁷.

El juez va a pronunciar su sentencia, conforme los hechos fijados en la causa, construyendo la misma a través de la operación que Couture llamaba de subsunción jurídica, es decir elevándolos para sumergirlos dentro de la norma abstracta, creando así la norma individual⁸.

La sociedad acude a la jurisdicción para que un tercero, es decir el juez, dirima los conflictos que no pudieron ser previamente solucionados.

El lenguaje constituye entonces una pieza clave a tener en cuenta para la gestión de los conflictos, incide directamente en la capacidad de análisis, reflexión y toma de decisiones. El lenguaje es el vehículo para la comunicación y esta resulta indispensable para poder interactuar y bregar por la mayor autocomposición de las disputas.

Avanzando sobre este último punto, debemos hacer hincapié en que debemos realizar un giro lingüístico hacia la claridad, para que los ciudadanos que participan en un proceso judicial puedan comprender aquello que se quiere transmitir.

⁷ Battaini, María del Carmen, Comunicar vs entender. Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas. Thomson Reuters. La Ley (en prensa).

⁸ Rojas, Jorge A., Los principios procesales, en Revista de Derecho Procesal N° 2020 1, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe ps. 41/64.

En varias oportunidades me pregunto que sienten y como se sienten las personas cuando transitan un proceso judicial.

La experiencia del usuario, conocida como “user experience”, abarca todos los aspectos relacionados con la interacción de una persona con un entorno o dispositivo específico. Esta interacción puede resultar una percepción favorable o desfavorable del servicio, producto o dispositivo en cuestión. Por lo tanto, se centra en satisfacer las necesidades y garantizar la satisfacción de los usuarios, colocándolos en el centro de la atención.

Entonces, ¿qué percepción pueden tener los usuarios del sistema de justicia si no logran entender lo que está ocurriendo?

Para abordar esas preguntas, es crucial practicar la empatía, enfocándose en el interlocutor y en el propósito comunicativo para asegurar la accesibilidad de la información.

Las partes son las protagonistas del proceso, por lo tanto, es fundamental que comprendan, entre otras cosas, el propósito de una audiencia de conciliación, las ventajas de llegar a un acuerdo, las posibles consecuencias si el proceso continúa, etc. Además, la claridad facilita un ambiente de confianza. Si la comunicación es confusa, será difícil que aquellos que no entienden puedan confiar y colaborar en el proceso.

Por estos motivos, el lenguaje escrito y oral debe llevarse adelante utilizando un vocabulario que permita el inmediato y sencillo entendimiento del hombre común, esto no significa vulgarizar el lenguaje jurídico sino hacerlo más accesible, para que la persona a quien se dirige pueda comprender su contenido.

Y ello no es posible si se insiste en textos o discursos extensos, abuso de los gerundios, utilización de tecnicismos en exceso, todo lo cual dificulta la comprensión.

Es verdad, que en los últimos tiempos, una importante cantidad de jueces modificaron el estilo de redacción de sus sentencias, pero lo que se propone a lo largo de esta ponencia es la necesidad de extender estos ejemplos a

una práctica habitual a utilizar a lo largo de todo el proceso judicial y así lograr una mayor transparencia.

Consideremos también como una ventaja significativa que usar un lenguaje claro, acelera los procedimientos, al evitar la tarea de descifrar, es decir de explicar a quienes acuden a los Tribunales lo que el juez o algún abogado quisieron decir.

El uso de lenguaje jurídico claro es una propuesta de valor diferencial que tenemos que ofrecer los abogados⁹.

Y hoy en día, contamos con la tecnología como una aliada que puede contribuir significativamente. Como ejemplo podemos tomar a "Clara", una herramienta virtual que analiza la claridad de textos en español, cuyo proyecto fue desarrollado por el Instituto de Ingeniería del Conocimiento de España¹⁰ y por supuesto el famoso ChatGPT.

Seamos realistas, a veces ni entre los propios operadores jurídicos nos entendemos, y una mayor claridad podría disminuir la cantidad de recursos que a diario se interponen por este motivo, evitando no sólo dispendio jurisdiccional sino también reduciendo costos operativos y tiempos que impactan en el sistema.

Podría decirse que además de claro, el mensaje debe ser de una extensión razonable. Especialmente el escrito. El tiempo que insume la lectura de ciertas sentencias o escritos también incide en la claridad, máxime cuando solo contiene citas que fueron copiadas y pegadas; en general con poca o ninguna conexión con los argumentos del texto, solo para engrosarlo. Es difícil, en la actualidad, mantener la concentración por un largo período de tiempo, y si el texto no lleva una adecuada ilación, las ideas o los argumentos tampoco resultan comprensibles con claridad.

4. LENGUAJE CLARO Y ORALIDAD

⁹ <https://comercioyjusticia.info/diadelabogado/2021/08/27/tiempos-de-cambio-los-abogados-deben-escribir-en-lenguaje-claro/> Graiewski, Mónica.

¹⁰ <https://clara.comunicacionclara.com/>

En los últimos años, en nuestro país, se ha estado promoviendo e implementado la oralidad en el ámbito civil y comercial, como una forma de mejorar el funcionamiento del proceso judicial.

La oralidad ocupó un lugar muy importante en las conclusiones arribadas en el Congreso de Derecho Procesal mencionado.

En este contexto, resulta fundamental cuestionarnos: ¿Cuál es la finalidad de implementar la oralidad? ¿Qué modalidad de oralidad es indispensable para optimizar el proceso? ¿Qué atributos debe poseer este sistema para satisfacer adecuadamente los intereses de los ciudadanos que recurren a la justicia?

El lenguaje claro atraviesa como dijimos todo el proceso, por eso la oralidad sin su complementación, con operadores jurídicos que puedan comunicarse oralmente de manera clara para lograr un resultado eficaz con las partes a fin de poder gestionar el conflicto, no alcanza para brindar un buen servicio de justicia.

La oralidad, acompañada de un lenguaje claro, se constituye como una herramienta invaluable para la jurisdicción, ya que facilita la obtención de información, elemento crucial para abordar un conflicto y explorar sus posibles soluciones.

El hablar, siguiendo a Falcón¹¹ requiere un lenguaje adecuado que es necesario para que la comunicación pueda ser efectiva. No es lo mismo hablar con un erudito que con una persona común, con adulto o con un niño, con un abogado o con un lego, etc.

Por este motivo, las cuestiones de la oralidad requieren un plus, no siempre contemplado en las reformas. Ese diferencial viene dado por la necesidad de practicar una oralidad con lenguaje claro.

El lenguaje se erige como una pieza esencial en el arte de gestionar conflictos, porque constituye el vehículo primordial de la comunicación,

¹¹ Falcón, Enrique M.; Algunas cuestiones sobre el proceso oral, Ponencias generales y ponencias seleccionadas del XXX Congreso Nacional de Derecho Procesal. Nuevos sistemas de litigación. Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, septiembre de 2019, pag. 29

imprescindible para la interacción humana y la búsqueda de soluciones en el ámbito de las disputas.

Tengamos en cuenta que la oralidad conlleva un dinamismo intrínseco, el cual se perdería si las personas no pueden entender por sí mismas lo que ocurre y requieren de intérpretes.

5. NECESIDAD DE FORMACION EN LENGUAJE CLARO

La profesión legal está experimentando una transformación sin precedentes, tanto por los grandes avances tecnológicos, como por las nuevas necesidades de la sociedad.

El lenguaje claro debe ser motivo de formación de todos los operadores jurídicos, desde las carreras de grado, extendiéndose a los colegios profesionales y los centros de formación judicial.

Adoptar el lenguaje claro no es negar la especialidad y complejidad del lenguaje técnico-legal, sino hacer un esfuerzo para que el destinatario final, como usuario del servicio de justicia, comprenda mejor lo que sucede, y ello implica esencialmente, eliminar tecnicismos y opacidades inútiles¹².

Como detalla Gustavo Arballo¹³, en la práctica nos encontramos con problemas en las palabras por el uso excesivo de latinismos y términos técnicos sin una adecuada explicación, lo que dificulta la comprensión para las partes involucradas que no tienen formación jurídica. Problemas en las oraciones que se presentan muy extensas y complejas, con múltiples subordinadas, lo que dificulta seguir el razonamiento del juez y comprender los argumentos esenciales. Problemas de estilo, habitualmente objeto de queja y parodia en la cultura popular, el fenómeno refleja la tendencia judicial a adoptar tonos que no favorecen la claridad, ya sea por su estilo burocrático, curialesco, autoritario o grandilocuente, lo que crea una percepción negativa en

¹² González Zurro, Guillermo, "Sentencias en lenguaje claro", La Ley, 2018-F, 1165.

¹³ Arballo Gustavo. El lenguaje claro como el canario en la mina: causas y consecuencias estructurales de la falta de claridad en la escritura judicial. Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas. Thomson Reuters. La Ley (en prensa).

las partes involucradas y el público en general. Problemas de estructura textual, en la puntuación, estructura confusa sin una división en secciones que facilite la orientación del lector, el descuido en las citas y la inexistencia de un sistema de referencias uniformes. Problemas de extensión por el uso de textos que resultan excesivamente largos y redundantes, o que incluyen digresiones innecesarias para fundamentar la decisión.

El lenguaje claro, resulta una herramienta invaluable para los abogados en el ejercicio profesional. La capacidad de comunicarse de manera efectiva mejora la resolución de conflictos. Constantemente, enfrentamos el desafío de expresar ideas complejas de forma clara y concisa, lo cual es fundamental para nuestra labor y para lograr un proceso más transparente.

Desaprender consiste en mirar de modo crítico lo que ya se sabe y ser conscientes de que lo que funcionaba ayer hoy probablemente no sea así y por lo tanto se deban buscar nuevas opciones.

La terminología técnica al igual que sucede en otras profesiones resulta importante, el desafío es buscar esas opciones que permitan un equilibrio entre el rigor técnico necesario del lenguaje jurídico y su comprensión por parte de la sociedad.

6. CONCLUSION

A modo de conclusión, este nuevo Congreso nos invita a repensar y debatir los aportes para la mejora del proceso judicial.

El lenguaje claro resulta una herramienta poderosa, que facilita y fomenta la participación y colaboración de las partes en la resolución de conflictos, democratiza el acceso a la información, disminuye dudas y quejas de los usuarios del servicio de justicia, mejora la reputación aumentando la confianza en el sistema judicial, y fortalece al desarrollo de un proceso judicial transparente y más eficaz.

Debemos poner más esfuerzo y empeño en llegar a los verdaderos destinatarios del proceso, las partes del litigio, en lugar de seguir creyendo que un discurso pomposo, extenso, con términos arcaicos, impresiona, otorga prestigio o garantiza un mejor resultado.

Se vuelve fundamental adaptar las herramientas tradicionales, para allanar la comunicación a lo largo de todo el proceso judicial mediante el uso del lenguaje claro, derribando las barreras que entorpecen y generan el fracaso en la comunicación, en aras a mejorar la gestión de los conflictos judiciales. Para ello, debemos formarnos para aprender a expresarnos en forma escrita y oral con claridad, pensando en la comprensión del receptor que resulta fundamental para lograr una comunicación eficaz.

A modo de ejemplo, podemos cocrear de la mano de la tecnología herramientas que ayuden a implementar el lenguaje claro, incluir capacitaciones obligatorias similares a las introducidas con la Ley Micaela, promover e incentivar a través del otorgamiento de certificaciones de calidad por el uso de lenguaje claro, brindar capacitaciones en los colegios de abogados, incluir como materia obligatoria en los planes de estudio de las facultades, entre otras.

Es hora de repensar el rumbo, revisar prácticas, generar una propuesta de valor al proceso y educarnos en un discurso pensado y centrado en los verdaderos protagonistas de los conflictos, las partes, a fin de lograr una mayor comprensión y garantizar un real y efectivo acceso a los justiciables.