

XXVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal

“Modelos de Justicia: estado actual y reformas procesales”

TÍTULO: “Reflexiones y propuestas en torno a la tutela judicial de los usuarios y consumidores”

COMISIÓN: Comisión 1 – Derecho Procesal Civil y Comercial. Subcomisión 3 – Tutela de Usuarios y Consumidores.

AUTORES:

CAREN KALAFATICH: 1 de Mayo 3353 P.B. Dpto. 2º, Santa Fe (C.P.3000), 0342155210882

ADRIAN BENGOLEA: Belgrano 163 bis, San Nicolás, (C.P. 2900), 0336154645357

BREVE SÍNTESIS DE LA PROPUESTA: La presente propuesta busca efectuar un análisis sobre la actual insuficiencia de las normas procesales contenidas en la legislación de consumo para garantizar la tutela efectiva de los usuarios y consumidores. Al mismo tiempo, se analizan otros obstáculos que enfrentan los consumidores como el acceso al patrocinio letrado, el lenguaje jurídico, entre otros. Finalmente se efectúan tres conclusiones: a) la necesidad de empezar a discutir la creación de un “proceso de consumo” que garantice una verdadera tutela procesal diferenciada de los consumidores en Argentina; b) la necesidad de crear incentivos para los abogados que litigan conflictos individuales de consumo, sobre todo en los casos de consumidores demandados; c) por último, se plantea la necesidad de avanzar en la simplificación del lenguaje jurídico en las cédulas y mandamientos de embargos a los fines de allanar a los consumidores demandados su acercamiento y acceso al proceso judicial.

POSTULACIÓN: concurso “Guillermo Snopek” a la mejor ponencia.

“REFLEXIONES Y PROPUESTAS EN TORNO A LA TUTELA JUDICIAL DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES”

I. Introducción.

En Argentina, el Derecho del Consumidor es una de las disciplinas jurídicas más modernas y progresistas. Su incorporación formal a nuestro ordenamiento se dio en 1993 a través de la sanción de la Ley 24.240 (en adelante LDC), y a escasos meses consagró su jerarquía constitucional gracias a la Reforma del 94'. Desde entonces y hasta la actualidad, esta rama del derecho se ha destacado por sus notables avances jurídicos que, en más de una ocasión, han proyectado consecuencias por sobre otras ramas del derecho, entre ellas, la procesal.

Históricamente se ha sostenido que los derechos de los consumidores parten del derecho primario o básico de acceso al consumo que engloba la libertad de elección, la no discriminación o arbitrariedad y las condiciones de trato digno y equitativo¹. Estos derechos no son abstractos sino que pueden ser ejercitados si existe una relación de consumo, la cual es condición necesaria para su ejercicio. Esto no significa que se haya creado una nueva categoría de personas (los consumidores), sino que se trata de un régimen protectorio concreto ligado exclusivamente a la realización de actos de consumo que requieren una defensa especial de los intereses de los consumidores por la desigualdad que suponen las relaciones que los involucran².

Como premisa general podemos afirmar que los derechos de los consumidores no se agotan en las previsiones de la LDC y sus normas modificatorias sino todo lo contrario. El bloque normativo consumerista está integrado por diversas normas generales y específicas que, dispersas en nuestro ordenamiento, se yuxtaponen o superponen (muchas veces incurriendo en flagrantes contradicciones). A modo ilustrativo podemos citar algunas de las normas que regulan relaciones de consumo e integran este

1 BARBADO, PATRICIA B. “La tutela de los consumidores y las consecuencias procesales de las relaciones de consumo” en Revista de Derecho Privado y Comunitario, Consumidores, 2009-1, Ed. Rubinzal-Culzoni, p.203

2 BARBADO, PATRICIA B. “La tutela ... p.204

bloque, a saber, el nuevo Código Civil y Comercial, la Ley de Defensa de la Competencia N°25.156, la Ley de Tarjeta de Crédito N°25.065, la Ley de Medicina Prepaga N°26.682, la Ley de Seguro N°17.418, la Ley del Mercado de Capitales N°26.831, entre otras³.

La situación normativa descripta revela la complejidad en la que se desenvuelve el derecho del consumo y el esfuerzo que implica, para sus operadores, lograr una interpretación y aplicación armónica que garantice una efectiva tutela de la parte débil. Sumado a ello, debemos considerar que existen otras cuestiones que, directa o indirectamente, inciden en el derecho del consumo y consecuentemente en la protección de los vulnerables como por ejemplo las problemáticas sociales, económicas y hasta doctrinarias.

Y es que al ser una rama del derecho relativamente “nueva” (poco más de 20 años), la propia doctrina consumerista continúa discutiendo (y sin lograr acuerdo) los límites subjetivos y objetivos de esta disciplina que a veces pareciera ser omnicomprensiva de todas las relaciones que se dan en la sociedad actual. Sobre ello podemos señalar que dentro del movimiento consumeril coexisten dos líneas de pensamiento muy pronunciadas en relación a la definición del sujeto tutelable.

Así, por un lado podemos encontrar a aquellos autores que defienden una interpretación restrictiva del concepto “consumidor” sobre la base de establecer una diferenciación entre débil jurídico y consumidor, en una relación de tipo “género-especie”; en oposición a ello, podemos encontrar autores que, siguiendo los lineamientos de la doctrina y jurisprudencia brasileña, bregan por una interpretación amplia del alcance del concepto “consumidor”, principalmente a través de la figura del “expuesto” (bystander)⁴.

Si bien no es el objetivo de este trabajo criticar el acierto o desacierto de estas posturas antagónicas su mención resulta de utilidad para el desarrollo

3 A este entramado jurídico deben adicionarse las normas provinciales y municipales que, de manera directa o indirecta, legislan aspectos vinculados a las relaciones de consumo. Sobre este punto, no debe perderse de vista que las Provincias tienen facultades concurrentes con la Nación para ejercer el control de actividades que vulneren el derecho de los consumidores.

4 Esta última corriente engloba dentro de los consumidores, por ejemplo, a las víctimas de accidentes de tránsito por su carácter de sujetos “expuestos” a las relaciones de consumo (asegurados-seguros).

del siguiente apartado. Asimismo, resulta de utilidad para evidenciar una vez más las dificultades que enfrenta el derecho del consumo.

II. Estado de situación de la tutela judicial de los usuarios y consumidores.

Cuando pensamos en tutela procesal de los usuarios y consumidores en Argentina, la primera cuestión que debemos tener en cuenta es que no existe un “proceso de consumo” en el orden nacional⁵, menos aún en las provincias. En lo que refiere a las jurisdicciones locales, Verbic sostiene que *“si bien existen algunas leyes que contienen ciertas normas procesales en la materia, se trata en todos los casos -en mayor o menor medida- de previsiones aisladas y carentes de sistematicidad que no han logrado desarrollar una tutela diferenciada idónea para garantizar la defensa de los derechos del sector”*⁶.

En este contexto, uno de los fundamentos por el cual ciertos autores propenden a la ampliación del concepto de “consumidor” se halla en los supuestos “beneficios procesales” que pareciera brindar la legislación de consumo, v.gr., la carga probatoria dinámica o deber de colaboración, el beneficio de justicia gratuita automático, las reglas de competencia en materia crediticia, el daño punitivo como facultad del juez, las reglas para procesos colectivos, entre otros. De esta forma vemos que ciertamente, aún con reglas procesales aisladas y asistemáticas, el bloque normativo consumerista se muestra más provechoso que cualquier código procesal.

No obstante ello, consideramos que la existencia de estos supuestos “beneficios procesales” que pareciera ofrecer el sistema consumerista, en la práctica, no han redundado en una mayor efectividad a la hora de proteger al sujeto más vulnerable: el consumidor⁷. Las causas son variadas. Por un lado podemos mencionar que en las jurisdicciones locales (que es en donde

5 La Ley 26.993 que crea la Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo tampoco crea un proceso de consumo.

6 VERBIC, Francisco. *“Por una necesaria y urgente reforma que permita una tutela judicial adecuada de usuarios y consumidores”*, Ponencia General, XXVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal – Modelos de Justicia: Estado Actual y Reformas Procesales, p.5.

7 Independientemente de la adhesión a la tesis amplia o restrictiva del término consumidor, conforme a las posturas expuestas, sustancialmente ambas coinciden en reconocer al consumidor como un sujeto vulnerable.

tramitan la mayoría de los juicios de consumo), cuando no hay Ley de Defensa del Consumidor como es el caso de Santa Fe o hasta hace unos meses Córdoba, la justicia se resiste a la aplicación de las normas procesales contenidas en la LDC por considerar que se trata de una materia reservada a la competencia provincial⁸. Por otro lado, en el orden nacional o en las jurisdicciones locales donde si hay una ley de adhesión a la LDC, pese a la aplicación de estos “beneficios procesales”, existen otros factores que evidencian su insuficiencia para lograr una tutela procesal efectiva: la aplicación subsidiaria de las reglas del proceso civil, la ausencia de incentivos para los abogados defensores, el lenguaje jurídico, la falta de un fuero especializado^{9 10}, entre otros.

Atento a que no será posible analizar todas las barreras que impiden una verdadera tutela de los usuarios y consumidores, nos ceñiremos al análisis de aquellas que se encuentran vinculadas con las propuestas finales del presente trabajo.

En primer término deberíamos considerar la cuestión relativa a la aplicación de las reglas del proceso civil. Sobre esto, podemos afirmar que hoy en día ante la falta de un proceso de consumo a estos juicios se les aplican las reglas del proceso civil correspondientes al fuero en el cual tramite cada causa, con la yuxtaposición de las normas procesales asistemáticas que prevé la legislación de consumo. De esta forma vemos que, los supuestos beneficios procesales que el régimen consumerista ostenta, realmente son

8 Como ejemplo de esto pueden citarse a la provincia de Santa Fe en su constante rechazo al beneficio de gratuidad que prevé la Ley 24.240 como garantía de acceso a la justicia, tanto en acciones colectivas (autos “Proconsumer C/ Telecom Argentina S.A. S/ Daños Y Perjuicios, CUIJ 21-00933539-8, Juzg. 1ra. Inst. Civil y Comercial 6ta. Nom. Sta. Fe) como en acciones individuales (autos “Frenna, Francisco A. Y Pesado, Ma. Alejandra C/ Cincovial S.A. S/ Incumplimiento Contractual Y Daños Y Perjuicios”, Expte. N° 169/13, Cám. de Apelación en lo Civil y Comercial, Sala 3ra, Rosario).

9 El problema de la falta de un fuero específico se encontraría resuelto al menos en el ámbito de la Capital Federal a través de la Ley 26.993. Las provincias todavía no han avanzado en posibles adhesiones.

10 Si bien no es objeto de este trabajo el análisis de la creación de fueros especializados, países más avanzados en la materia como Brasil, desde hace tiempo vienen bregando la por su creación. Sobre ello puede leerse PELLEGRINI GRINOVER, Ada, MARIZ DE OLIVEIRA JUNIO, Waldemar, RANGEL DINAMARCO, Cândido, WATANABE, Kazuo y LAGRESTA NETO, Caetano, “Proposta de criação de varas especializadas em demandas individuais de consumo e varas especializadas em demandas coletivas em geral” en Revista Dos Tribunais (Edições Especiais 100 anos), Doutrinas Essenciais Direito do Consumidor, Volume VI, p.400 y SS.

“parches” o “enmiendas” a un sistema procesal que se encuentra obsoleto para brindar soluciones a los conflictos actuales¹¹.

Seamos claros, a sujetos reconocidos constitucionalmente como “débiles” o “vulnerables” y merecedores de una tutela procesal diferenciada, les aplicamos las reglas del proceso civil clásico al que Peyrano acertadamente ha definido como un “castillo en ruinas”. En este sentido, Verbic expresa que *“si el proceso individual tradicional que utilizamos para enfrentar cualquier tipo de conflicto en sede judicial es sumamente criticado en la actualidad por las graves demoras, altos costos y serios problemas de acceso que lo caracterizan, la situación se torna verdaderamente delicada cuando ese proceso individual involucra a un usuario o consumidor debido a las razones de desigualdad estructural (...)”*¹².

Ahora bien, si el derecho procesal históricamente fue y es reconocido como un derecho instrumental respecto a las garantías sustanciales, mal podrá divorciarse de la finalidad de estas últimas¹³. Lo cierto es que las enmiendas (o beneficios procesales) se hicieron para corregir reglas contrarias a los principios tuitivos del régimen consumerista pero sin lograr aplacar el efecto disvalioso de otras normas que continúan subsistiendo y poniendo en jaque la protección del consumidor¹⁴.

Y es que resulta imposible, y hasta utópico, pretender que el proceso civil clásico -aún con enmienda- pueda ser suficiente para brindar tutela efectiva a

11 Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en el beneficio de justicia gratuita como instrumento de acceso a la justicia para los vulnerables. Es un beneficio automático que se le reconoce al sujeto por el sólo hecho de ser consumidor sin necesidad de realizar ningún trámite (ello sin perjuicio de que eventualmente pueda caer si por incidente el demandado acredita solvencia). Por el contrario, dentro de lo que ampliamente podemos denominar como sistema clásico, de acuerdo a cada código (provinciales o nacional), existe el beneficio de litigar sin gastos que es asimilable al beneficio de justicia gratuita aunque para obtenerlo debe ser solicitado ante el juez de la causa principal acreditando situación de insolvencia. Fácilmente podemos advertir en este instituto como el derecho del consumo generó un avance respecto al proceso clásico, no obstante lo cual, cuando entramos a analizar los casos prácticos observamos que esta “mejora” no logra sus fines (acceso a la justicia) en virtud de los insistentes obstáculos y resistencias que encuentra en los fueros provinciales.

12 VERBIC, Francisco. *“Por una necesaria y urgente reforma...”*, p.19

13 Aunque no siempre pareció estar tan clara esta conclusión, Peyrano sostiene que *“ha comenzado el crepúsculo de la tesis según la cual ninguna influencia debe poseer la naturaleza del derecho material llevado a juicio respecto del montaje procesal para su tutela”*. PEYRANO, Jorge W., *¿Qué es y qué no es una tutela diferenciada en Argentina?*, RDP 2008-I, Rubinzal-Culzoni, p.23

14 Un ejemplo de ello son las reglas clásicas de competencia, ya que las que trae la LDC son aplicables únicamente a contratos crediticios

los consumidores. Filosóficamente el derecho del consumidor y el proceso civil están contruidos sobre bases antagónicas. La piedra angular sobre la cual se erige el sistema consumeril es el reconocimiento de las relaciones de consumo como relaciones estructuralmente desiguales en las cuales existe un sujeto débil merecedor de una tutela preferencial. En este contexto, las normas consumeriles son garantías que buscan empoderar al vulnerable para equilibrar la asimetría de fuerzas de las relaciones de consumo. Por contraposición, el proceso civil y sus reglas fueron concebidos para resolver conflictos entre sujetos que se presumen en igualdad de condiciones (de aquí el principio de “pars conditio”).

El resultado de aplicar el proceso civil clásico a los conflictos de consumo acaba siendo la revictimización del consumidor. En efecto, el desconocimiento de la realidad material de los hechos (aplicando un proceso para “iguales” a sujetos “desiguales”) no hace más que agravar la situación de debilidad estructural en la cual se encuentra el tutelable.

En este sentido, siguiendo a Cappelletti y Garth¹⁵, podemos definir al consumidor como un “litigante ocasional” y al proveedor como un “litigante repetitivo”. Los sujetos que se encuentran dentro del primer grupo además de vulnerables son inexpertos, tienen menos recursos, y se les dificulta encontrar abogados patrocinantes. Como contracara, los proveedores poseen ventajas toda vez que tienen una especie de economía de escala en razón de la cantidad de casos que litigan, situación que a su vez les permite establecer relaciones informales con miembros de las instituciones que deciden (“lobby”) y distribuir el riesgo de eventuales resultados negativos.

Sobre estas asimetrías al querer acceder a la justicia, el problema del patrocinio letrado es de vital importancia. Lograr una solución al mismo amerita abrir la discusión sobre diversos temas que no pueden ser abordados en el presente trabajo como la ética profesional, el cobro de las consultas, el rol de del Estado y de instituciones como los colegios de abogados o las ONG de defensa del consumidor, entre otros. La relevancia de analizar esta cuestión radica en que los abogados tienen “*el monopolio de la provisión del*

15 CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. “*El acceso a la justicia: la tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*”. Fondo de Cultura Económica, México, 1996.

*servicio de justicia*¹⁶. En palabras de Böhmer podríamos resumir a los abogados como “*igualadores y traductores*” toda vez que dentro de la deliberación judicial se erigen como representantes que permiten igualar retóricamente a las partes en sus argumentos¹⁷.

Sin perjuicio de la definición que Böhmer asigna a la expresión “traductor” como función del abogado (traductor de intereses privados en intereses públicos), en una línea argumental distinta, consideramos que frente a la complejidad que encierra el lenguaje jurídico y su riguroso tecnicismo, el abogado también acaba convirtiéndose en un traductor de las decisiones u órdenes que dicta el juez dentro del proceso. Decisión que tendrá efectos, adversos o no, sobre los derechos de su cliente, que un caso de consumo será un débil jurídico.

En este sentido, es una realidad que el lenguaje jurídico resulta de difícil comprensión para las personas ajenas a la práctica forense. Este problema es aún peor si pensamos en sectores especialmente vulnerables como personas de bajos recursos o sin acceso a la educación formal (problemática común en los casos de sobreendeudamiento¹⁸), o en conflictos complejos en los cuales el producto o servicio en discusión presenta una dificultad particular como los contratos financieros de tarjeta de crédito o los de seguro. En estos casos el rol del abogado se muestra trascendental para garantizar el acceso a la justicia.

Siendo tan esencial contar con un abogado, es necesario analizar los principales problemas que enfrentan los consumidores para acceder al mismo: la escasa cuantía del reclamo y la falta de recursos. Prescindiendo de consideraciones éticas o morales, la realidad es que líneas generales los abogados no quieren litigar casos de consumo cuando se trata de representar

16 BÖHMER, Martín. “Igualadores y traductores. La ética del abogado en una democracia constitucional”, en Alegre, M., Gargarella Roberto y Rosenkrantz (Coord.), Homenaje a Carlos S. Nino, Buenos Aires, La Ley, 2008

17 Este punto es relativo ya que como en todos los aspectos de la vida, hay abogados mejores formados que otros, y esto indefectiblemente redundará en desequilibrio para las partes.

18 Sobre este tema puede leerse BIANCHI, Lorena, CLÉMENT, Ma. Florencia, DOS SANTOS FREIRE, Ma. Betania, WEIDMANN, Gabriela “Una aproximación al perfil del consumidor sobreendeudado argentino” en Revista Dos Tribunais (Online), Revista de Direito do Consumidor | vol. 83 | p. 85 | Jul / 2012DTR\2012\450550.

al consumidor (situación inversa se da cuando se trata de representar a la empresa). A causa de esto, si uno observa el nivel conflictividad que hay en nuestra sociedad (mayormente casos de escasa cuantía) y la cantidad de juicios en donde el consumidor es el actor, fácilmente se advierte la desproporción: muchos conflictos, pocos juicios. Esto también tiene otros factores -además de la escasa cuantía- que operan como elemento disuasorio de los consumidores, como por ejemplo el desconocimiento de los derechos y los costos que implica el acceso a la justicia¹⁹.

La dificultad de acceso a un abogado es más evidente cuando ponemos el foco en los juicios donde el consumidor es demandado, principalmente estamos ante procesos que se dirigen contra sujetos sobreendeudados, es decir, personas que no tienen recursos para pagar sus deudas, mucho menos un letrado. La falta de acceso a una defensa técnica adecuada es una constante para los consumidores y, probablemente, sea la razón principal por la cual la mayoría de estos juicios tramitan en rebeldía. Por más que no tengamos estadísticas oficiales ni una investigación científica que pueda respaldar números concretos, es innegable que la proporción de litigios en donde el consumidor es demandado es mucho mayor a la de aquellos litigios en donde es demandante.

Llamativamente, los consumidores demandados suelen ser los más desprotegidos en el conflicto judicial. En este sentido, la actual “Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo” establecida por la Ley N° 26.993 contiene normas procesales que, además de ser insuficientes para configurar un verdadero proceso de consumo, están pensadas para la protección del consumidor que acciona y no del que resulta demandado²⁰.

En consonancia con diversas cuestiones planteadas hasta aquí, proponemos analizar el tema de los mandamientos de embargo y las cédulas judiciales en los casos en donde el consumidor demandado. Verbic ha planteado, acertadamente a nuestro parecer, la necesidad de establecer

¹⁹ Los costos que debe solventar un consumidor para acceder a la justicia varían de acuerdo al fuero. Tomando como ejemplo en Santa Fe, en donde no hay norma que adhiera a la LDC y la judicatura se resiste a la aplicación del beneficio de justicia gratuita, y además existe una mediación prejudicial obligatoria poco efectiva (que a su vez exige el pago de los honorarios del mediador como requisito para el otorgamiento del acta de cierre de la mediación), los costos para empezar a litigar un conflicto de consumo no bajan de los \$2.500.

“reglas orientadas a simplificar el lenguaje de las sentencias y, así, lograr que la motivación de las decisiones pueda ser comprendida por un universo más amplio de individuos”. El autor plantea como “hipótesis de trabajo” la siguiente: *“que la motivación de las sentencias judiciales debe ser efectuada en un lenguaje que, sin incurrir en errores conceptuales, pueda ser entendido por la población a la cual directa o indirectamente tales actos de poder están dirigidos”* y en este sentido entiende que resultará fundamental pensar a la sentencia *“como algo dirigido a las partes, y no a sus abogados”*²¹.

Siguiendo la propuesta de Verbic, conforme la cual la sentencia debería ser clara y accesible para las partes, por ser un acto procesal que resuelve sobre los derechos de las mismas y pone fin al conflicto, (con fundamento en el deber de motivación y el principio de publicidad de los actos de gobierno), entendemos razonable que el mismo criterio de “sencillez lingüística” (o *clare loqui*) sea aplicable al mandamiento de embargo y la cédula judicial en los procesos de consumo toda vez que estos escritos judiciales resultan ser los primeros actos procesales con los que toma contacto el consumidor es demandado²². Así, al dictarse la sentencia ambas partes están presentadas en juicio y ya cuentan con un abogado (y en consecuencia con la asistencia de un profesional que podría “traducirles” el acto procesal), por el contrario, cuando el consumidor recibe el embargo o la primera cédula judicial, no tiene un letrado a su disposición sino por el contrario se enfrenta a las problemáticas ya mencionadas.

En esta línea nos preguntamos: ¿si “la puerta de salida del proceso” (la sentencia) debe ser clara y accesible para las partes, no debe serlo también

20 La nueva legislación consumerista se desentiende del consumidor demandado, esto se advierte no sólo por su falta de consideración y resolución de problemas procesales que enfrenta el mismo (v.gr. las reglas procesales que continúan asignado al silencio del consumidor los efectos del reconocimiento, art.395° del Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe), sino también por el modo en que está redactada la norma, por ej., el artículo 55° al tratar la gratuidad indica que la misma beneficiará a “las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios...” sin mención alguna a las que son promovidas por proveedores en contra de los usuarios; o bien el artículo 50° que establece reglas para determinar el juez competente y las deja libradas a la “elección del consumidor o usuario” una vez más sin aclarar qué sucede cuando quien acciona es la empresa.

21VERBIC, Francisco. “Motivación de la sentencia y debido proceso en el sistema interamericano”, Buenos Aires, La Ley 2014-A.

22 Sin perjuicio de las consideraciones que podamos hacer en torno al sobreendeudamiento (que innegablemente es el resultado de la falta políticas públicas de prevención y el fomento estatal del consumo), debemos pensar que se trata de procesos en donde está en juego la familia a través del ataque al salario y la vivienda.

“la puerta de ingreso al proceso” (cédulas y mandamientos)? A la luz del principio de acceso a la justicia la respuesta afirmativa a este interrogante se nos impone²³. Máxime cuando consideramos que estamos ante débiles jurídicos que merecen una protección especial.

III. **Propuestas.**

Es interesante observar que no estamos solos ante estas problemáticas. Así, la autora brasilera Pellegrini Grinover ha expresado que “(...) *la preocupación del legislador está en la efectividad del procedimiento destinado a la protección del consumidor, y en facilitar su acceso a la justicia. Ello requiere por un lado, el fortalecimiento de la posición del consumidor en juicio, lo que exige un nuevo enfoque de la pars conditio y de equilibrio de las partes. Todo ello sin olvidar nunca las garantías del conveniente proceso legal (...)*”²⁴.

Para intentar lograr una mejor protección proponemos:

- a) Abrir la discusión acerca de la necesidad de tener un proceso judicial especial o de consumo, que garantice la tutela judicial efectiva del consumidor.
- b) La creación de incentivos para los abogados que litiguen conflictos individuales de consumo (principalmente en defensa de consumidores demandados) a través de la reforma de las leyes de honorarios.
- c) La simplificación del lenguaje jurídico utilizado en las cédulas y mandamientos (v.gr. anexos explicativos) a los fines de allanar a los consumidores demandados su acercamiento y acceso al proceso judicial.

Ya decía Morello, “*Por cierto que no es fácil hacer factible la(s) propuesta(s). Pero, lo que está a la vista, ¿puede seguir con las bendiciones de un acompañamiento anacrónico?*”²⁵.

23 Desde una postura más osada, podría sostenerse que siendo la justicia un servicio, estaría alcanzada por el art. 42 de nuestra Carta Magna y en consecuencia pesaría sobre el Poder Judicial un deber de brindar información cierta, clara y detallada; deber que se trasladaría a los escritos judiciales.

24 PELLEGRINI GRINOVER, Ada, “Estudio sobre consumo”, Revista Del Instituto Nacional Del Consumo, nº25, p.14.

25 MORELLO, Augusto M., “Qué entendemos, en el presente, por tutelas diferenciadas”, RDP 2008-I, Ed. Rubinza-Culzoni, p.19