

XXVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal

San Salvador de Jujuy, 10, 11, 12 de septiembre de 2015

Título: “Nuevo Fuero Nacional en Relaciones de Consumo, ventajas para el consumidor ¿Mito o Realidad?”

Comisión: Comisión 1 (Derecho Procesal Civil y Comercial) - Subcomisión 3 (Tutela de usuarios y consumidores)

Autor: Chopa Berisso, María Belén

Abogada – Adscripta de la Cátedra de Teoría General del Proceso de Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de UNC

Correo electrónico: ch-belen@hotmail.com

Dirección postal: Metán 953, Barrio: Parque Atlantica, Córdoba (5016)

Teléfono: 0351- 153040908

Síntesis del tema: En el presente trabajo se abordará la temática referida al nuevo régimen de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, establecido por la actualmente promulgada Ley 26993, específicamente en lo que se refiere a la creación del nuevo Fuero Nacional en las Relaciones de Consumo; evaluando el procedimiento que la ley establece llevar a cabo frente a este órgano, en relación al tiempo del proceso y a los actos procesales establecidos, y cuáles serían las implicancias que el mismo traería aparejadas para el consumidor, tratando de establecer si este nuevo sistema comprimido, de plazos más expeditos y rápidos, de ser implementado correctamente traerá verdaderamente beneficios al usuario o si solo será una quimera su cumplimiento.

NUEVO FUERO NACIONAL EN RELACIONES DE CONSUMO, VENTAJAS PARA EL CONSUMIDOR ¿MITO O REALIDAD?

Por: Maria Belen Chopa Berisso

SUMARIO

I Introducción II Proceso Judicial de Consumo de la LEY 26993 (LRCRC) 1. Límite cuantitativo de las causas 2. ¿Procedimiento sumarísimo? 3. Plazo máximo del proceso. Facultades del Juez 4. No hay ni excepciones previas, ni recusación sin causa, ni reconvencción 5. Demanda – contestación de la demanda – prueba 6. Alegatos 7. Audiencia 8. Sentencia 9. Apelación 10. Plazos **III Conclusión**

I. INTRODUCCIÓN

Es sabido que a través de los años el objetivo principal en materia de consumidores fue la defensa, protección y la tutela de sus intereses y derechos. Existen en nuestro ordenamiento diferentes normas que regulan y defienden al consumidor por ser considerado la parte más débil dentro de una relación de consumo, entre las que podemos mencionar el art 42 de Constitución Nacional, la Ley 24240 y su modificatoria 26361, el principio del in dubio pro consumidor (en caso de duda se estará a favor del consumidor), el principio de interpretación más favorable para el consumidor, el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (entrará en vigencia a partir del 1 de agosto), en el cual por primera vez dentro del Derecho Privado se regularán las relaciones de consumo, así como también las diferentes normas judiciales que cada provincia dicta para el consumidor complementando la regulación de la ley nacional.

Más allá de todas estas garantías establecidas en favor del consumidor el 18 de Septiembre del 2014 se promulgó un nuevo proyecto de ley enviado por el Poder Ejecutivo, la ley 26993, la misma establece un nuevo sistema de resolución de conflictos en materia de relaciones de consumo y da nacimiento y creación al “Nuevo Fiero Nacional en las Relaciones de Consumo”, el cual estará a cargo de jueces especializados que tendrán la

tarea de atender y solucionar los reclamos de los consumidores a través de un procedimiento sumamente expedito, rápido y ágil, con ciertas particularidades, las cuales serán desarrolladas más adelante, todo ello con la finalidad de hacer valer al usuario su derecho de ser defendido y de atender y resolver con inmediatez sus reclamos.

En el presente trabajo expondré de la manera más clara y dinámica en qué consiste este proceso judicial que se prevé llevar a cabo frente a la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo. El cual rompe con ciertas reglas tradicionales de los procesos ordinarios en varias etapas (pruebas, recurso, incidentes, plazos, etc), dando lugar al surgimiento de diferentes interrogantes: ¿Vale la pena crear otra competencia especial para la materia, con jueces que atiendan exclusivamente controversias de consumidores?¹, ¿Es realmente este proceso tan ágil y comprimido beneficioso para el consumidor?, y ¿estas ventajas que propone el nuevo fuero para el consumidor principalmente en lo que respecta al tiempo, casi fugaz de solución, serán realmente cumplidas o quedarán en un mito cuando el sistema se implemente y las causas abarrotan los juzgados?. Son preguntas que quizás encuentren respuestas después de que se comience a implementar efectivamente la ley, pero por el momento trataré de llegar a una conclusión a través del análisis del proceso que nos permita comprender el mismo y sacar nuestras propias conclusiones.

II. PROCESO JUDICIAL DE CONSUMO DE LA LEY 26993 (LRCRC)

Para comenzar debemos situarnos en la Ley: el proceso está regulado en el Título III “Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo”, el cual se divide en dos Capítulos: el primero “Órganos Jurisdiccionales” y el segundo “Normas Procesales”.

Lo primero que establece la Ley es que este fuero estará compuesto por 8 (ocho) Juzgados de primera instancia en las Relaciones de Consumo, con asiento en la CABA, que contarán con 1 (una) Secretaria cada uno (art 43

¹ Gonzalez Zavala, Rodolfo, “Un proceso justo para el consumidor”, Foro de Córdoba. Suplemento de Derecho Procesal, nro. 18.

LRCRC). Se creará una Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, la cual funcionará en 2 (dos) salas² también con asiento en la CABA.

Este procedimiento expedito que se prevé y que actualmente está siendo dado a conocer a la sociedad por parte del Gobierno, tiene su base, según el pensamiento de quienes están a favor, en que si el Poder Judicial de la Nación cuenta con fueros civiles y comerciales, laborales y de seguridad social, administrativos, penales y correccionales, debería también contar con juzgados dedicados a canalizar los litigios surgidos de las relaciones de consumo con el fin de darle mayor rapidez a la solución de estas causas. Por otro lado existe cierto reparo frente a la creación de este fuero, principalmente de parte de aquellos que creen y afirman que la eficacia procesal no requiere necesariamente de la creación de tribunales especializados por la materia: mucho más beneficioso que fragmentar y multiplicar sus competencias es aumentar la cantidad de jueces³.

Pero más allá de quienes estén a favor o en contra, la Ley 26993 propone un sistema basado principalmente en que los reclamos que realicen los consumidores no solo sean ágiles y expeditos con plazos sumamente breves y comprimidos, siendo resuelto en una única instancia oral y pública, sino que además no tengan costo, pudiendo, en caso que así lo precise el consumidor, acceder al patrocinio jurídico gratuito. Las causas serán resueltas por Jueces especializados y regirá en todo momento el principio de protección del consumidor y el in dubio pro consumidor (en caso de duda se estará a favor de él).

Este proceso judicial previsto cuenta con ciertas particularidades, con las que se rompe el modelo tradicional del proceso, las cuales serán brevemente analizadas a continuación:

1. Límite cuantitativo de las causas

En este punto es interesante analizar el art 42 de LRCRC, en el cual no solo se establece la competencia de la Justicia Nacional en las Relaciones de

² La misma se integrará con 6 vocales y 2 secretarías (art 44 LRCRC)

³ Gonzalez Zavala, Rodolfo, “Un proceso justo para el consumidor”, Foro de Córdoba. Suplemento de Derecho Procesal, nro. 18

Consumo, sino que también se fija un límite al monto de la demanda al tiempo de incoar la acción, el cual no debe superar el valor de 55 salarios mínimos vitales y móviles, dejando establecido con esto que no se descarta la realización de un proceso ordinario en aquellos reclamos del consumidor cuyo valor exceda de este límite especificado, ya que el legislador ha advertido la circunstancia de que los reclamos individuales del consumo no siempre son “pequeños” y “simples”, y que en determinadas situaciones, el adecuado juzgamiento requerirá de un juicio ordinario⁴.

Este límite o tope encuadra a estos reclamos iniciados por los consumidores dentro de la llamada “justicia de las pequeñas causas”, en las cuales cabe acentuar la tutela de los derechos del consumidor a través de sistemas de implementación simple⁵, y es justamente por esto que para resolver este tipo de cuestiones se prefiere el procedimiento sumarísimo al ordinario.

2. ¿Procedimiento sumarísimo?

Esta segunda característica del proceso decidí ponerla entre signos de interrogación, porque si bien es más que sabido que no estamos frente a un procedimiento ordinario, tampoco creo que estemos frente a un sumarísimo propiamente dicho, ya que existen ciertas diferencias entre ambos.

Teniendo en cuenta el art 498 del Código de Procedimiento Civil Y Comercial de la Nación (CPCCN), debemos decir que este proceso propuesto por la Ley 26993 tiene ciertas similitudes con el procedimiento sumarísimo ya que, como ampliaremos más adelante, en los dos se suprimen los alegatos, las excepciones previas, la recusación sin causa y la reconvencción, también en ambos en la demanda y la contestación se deberá ofrecer toda la prueba y agregar la documental y además se establecen los mismos plazos para los actos procesales, los cuales no serán mayores de 3 días salvo para actos específicos donde podrán ampliarse.

Pero por otro lado tenemos ciertas diferencias, en primer lugar si bien en ambos procesos el juez deberá citar a las partes a una audiencia pública y oral, en el procedimiento sumarísimo la misma será convocada en un plazo

⁴ Gonzalez Zavala, Rodolfo, “Un proceso justo para el consumidor”, Foro de Córdoba. Suplemento de Derecho Procesal, nro. 18

⁵ XII Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial, Procesal y Laboral, Junín, 2009

de 10 días desde la contestación de la demanda o desde que se venza el plazo para hacerlo, mientras que en el procedimiento previsto por la LRCRC el plazo será de 15 días; en segundo lugar, en la audiencia del trámite sumarísimo, cuando correspondiere el juez decidirá en el mismo acto que la cuestión debe ser resuelta como de pleno derecho y la causa queda concluida para definitiva (art 360 CPCCN), mientras que en la LRCRC se establece, como regla, que será en la misma audiencia en la cual el juez deberá dictar sentencia o bien dictar el fallo correspondiente pudiendo diferir solo su fundamentación (por 5 días)⁶; y por último otra de las diferencias que encontramos entre ambos procedimientos es con relación a la apelación, porque si bien la misma procede en ambos casos frente a las mismas circunstancias, no lo hace con los mismos efectos, ya que en el proceso sumarísimo la apelación se concede, como regla, con efecto devolutivo salvo cuando el cumplimiento de la sentencia pudiere causar un gravamen irreparable en cuyo caso se otorgará con efecto suspensivo, mientras que en el procedimiento previsto por la Ley 26993 no solo es al revés, sino que además agrega que serán inapelables aquellas sentencias que ordenen el pago de sumas de dinero hasta el equivalente a 5 salarios mínimos vitales y móviles, estableciendo así otro tope cuantitativo, circunstancia esta no prevista en un procedimiento sumarísimo.

3. Plazo máximo del proceso. Facultades del Juez

El art 54 LRCRC, prevé como plazo máximo de duración el de 60 días (2 meses) estableciendo además que los jueces contarán con “amplias facultades” para reducir los plazos procesales según las “circunstancias del caso”. Es en este punto donde se plantean dos características básicas que caracterizan, valga la redundancia, este procedimiento, por un lado la inmediatez y por el otro la discrecionalidad del juez. Con relación a la primera, si bien es importante y sería lo óptimo que los procesos de consumidor encuentren solución de manera tan ágil y expedita, siempre teniendo en cuenta que en estos procedimientos estaríamos frente a “pequeñas causa”, no deja de generar una gran expectativa el saber cómo

⁶ Art 53 inc i) LRCRC

se implementará en nuestro ordenamiento y si realmente se cumplirá con estos plazos o si al momento de ponerse en funcionamiento los juzgados se abarrotarán de causas impidiendo cumplir con el objetivo.

Con relación a la discrecionalidad del juez, creo que jugará un papel de suma importancia, siempre entendiendo a la misma como “la facultad que el ordenamiento jurídico otorga a un juez o funcionario para que decida según los principios o estándares que considere justificadamente de aplicación (...)”⁷, en este caso puntual, es el juez quien podrá basarse en las circunstancias de cada caso en particular que él considere de trascendencia para reducir los plazos procesales aún más, aplicando para ello principios o estándares que juzgue adecuados y dando la correspondiente fundamentación.

4. No hay ni excepciones previas, ni recusación sin causa, ni reconvencción

Claro está que al no contar con todas estas instituciones los tiempos del proceso tienden a reducirse, ya que, por ejemplo, en el caso de las excepciones de previo y especial pronunciamiento en particular, las mismas, excluyen temporariamente un pronunciamiento sobre el derecho del actor, de manera tal que solo hacen perder a la pretensión su eficacia actual, pero no impiden que esta sea satisfecha una vez eliminados ellos efectos de la dolencia⁸, por lo que su eliminación agiliza los tiempos y permite evitar dilaciones en el proceso.

Con relación a la recusación la ley hace la salvedad de que solo se excluye aquella que sea “sin causa”, lo cual lleva a analizar dos puntos, uno positivo y el otro no tanto, por un lado con su exclusión se evita afectar la celeridad del proceso, pero por otro lado, también es cierto que el recusar sin causa, para parte de la doctrina, representa muchas veces una verdadera garantía para el litigante, particularmente cuando, pese a mediar una causa legal de recusación, la prueba de los hechos pertinentes resulta dificultosa o imposible⁹, por lo que es bastante discutible si su eliminación es tan

⁷ Mesquida Sampol, Joan, “El concepto de discrecionalidad y su control”, p. 343, Universidad de las Illes Balears (España) (2003)

⁸ Palacio, Lino Enrique, “Manual de Derecho Procesal Civil”, Abeledo Perrot, BSAs, 2008, p. 365

⁹ Palacio, Lino Enrique, “Manual de Derecho Procesal Civil”, Abeledo Perrot, BSAs, 2008 p. 163

beneficiosa como parece.

Por ultimo con relación a la reconvención, es sabido que la misma es un derecho que le acuerda la ley al demandado al momento de contestar la demanda, esta institución se excluye y podemos decir que la finalidad principal de su eliminación consiste en impedirle al demandado (grandes corporaciones) que se aproveche de este recurso para dilatar innecesariamente el proceso perjudicando al consumidor.

5. Demanda – contestación de la demanda – prueba

Al igual que en el procedimiento sumarísimo la Ley 26993 establece que al momento de presentar la demanda y la contestación se debe ofrecer toda la prueba y agregar la documental¹⁰. A si mismo se establece que en la primera resolución después de contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo, el juez proveerá la prueba ofrecida que considere útil para la solución del caso y descartara de manera fundada la que considere inidónea. No procederá la absolución de posiciones, con el propósito de evitar dilaciones , y serán admitidos solo 3 testigos. Estos recortes que realiza el procedimiento dejan ver las grandes facultades que se le dan al juez para decidir, no solo en la sentencia sin a lo largo del procedimiento, con una participación muy activa en el mismo.

6. Alegatos

Este procedimiento elimina los alegatos, por considerarlo una gran pérdida de tiempo ya que da rienda suelta a los litigantes para repetir o reiterar cosas, atacar a la contraparte, influir en el ánimo del juez para obtener una sentencia favorable, entre otras. Más allá de ello hay pensamientos dispares frente a este tema, por un lado están quienes piensan que los alegatos constituyen una de las partes esenciales del procedimiento, por lo que las leyes que no prevean una oportunidad para expresarlo o los jueces que no lo otorguen violarían la garantía de audiencia¹¹, y por otro lado tenemos a aquellos que consideran que la eliminación de los alegatos no causa perjuicio alguno a las partes ya que consideran que los mismos son

¹⁰ Art. 53 inc a) LRCRC

¹¹ Ovalle Favela, José, “Los alegatos como formalidad esencial del procedimiento”, Cuestiones Constitucionales núm 8, 2003, p. 186, Universidad Autónoma de México

únicamente apreciaciones personales de los litigantes, sin que formen parte de la litis y, por ende, no trascienden al resultado del laudo¹². Desde mi punto de vista considero que si bien los alegatos son un derecho de los litigantes, no creo que se viole ninguna garantía al no establecerlos como parte del proceso siempre que ambas partes estén en las mismas condiciones frente al juez. Sí considero, que el proceso tendrá un tinte más objetivo ya que al eliminarlos se elimina cierta subjetividad que las partes ingresan al proceso a través de los mismos

7. Audiencia

Se establece que en 15 días de contestada la demanda o vencido el plazo para hacerlo el juez debe citar a las partes a audiencia. La misma será pública y completamente oral y en ella se producirá toda la prueba. Lo interesante de esta audiencia es que el juez podrá invitar a las partes a una conciliación o a encontrar otra forma de resolución del conflicto, hecho que considero sin sentido ya que una de las causas por las que se llega a este procedimiento es porque no se logró un arreglo en la instancia de conciliación previa obligatoria establecida en la ley, por lo que ¿si no hubo solución en la etapa del COPREC¹³ porque se llegaría a una conciliación en esta audiencia? Es decir, estaríamos frente a un acto que retrasaría el proceso innecesariamente.

El mismo art. 53 en su inciso i) establece, además, que el juez estará facultado para dictar sentencia en el mismo acto de audiencia

8. Sentencia

La Ley establece como regla que el Juez de las Relaciones de Consumo deberá dictar sentencia en el mismo acto de la audiencia, o que en su defecto se dará a conocer en ese acto el fallo y diferirá su fundamentación, la que deberá manifestar en un plazo no mayor a 5 días y solo en aquellos casos en los cuales por su complejidad le fuera imposible dictar sentencia en ese acto, podrá posponer el dictado de la misma y expedirse dentro de 5 días después de celebrada la audiencia. La sentencia que allí se dicte será

¹² Ídem

¹³ Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo. Ley 26993

notificada a las partes en el mismo acto y se publicará según corresponda. Con relación a este tema debemos hacer cierta salvedad, porque el hecho de que el Juez dicte sentencia firme en la audiencia, y si bien esta situación dota de celeridad y rapidez al proceso, debe ser evaluado con detenimiento, más aun teniendo en cuenta que en esa única audiencia la participación del funcionario judicial será intensa ya que no solo deberá receptar toda la prueba ofrecida, sino que también decidirá y expondrá sus fundamentos en ese mismo acto. Situación que parece un tanto descabellada teniendo en cuenta la cantidad de causas de consumidor que se presentan a diario (más allá de ser pequeñas causas por el límite cuantitativo), y considerando además ¿Cuántas audiencias de este tipo podrán presenciar los jueces por día para cumplir correctamente con los plazos establecidos y no cometer errores en el intento?. Por otro lado la notificación a las partes es un acto correcto y un derecho de las mismas.

9. Apelación

Con relación a la apelación la Ley es bastante clara, al establecer que solo serán apelables aquellas providencias que decreten o denieguen medidas precautorias y las sentencias definitivas, agregando además que serán inapelables aquellas que ordenen el pago de sumas de dinero hasta el equivalente a 5 salarios mínimos vitales y móviles, fijando nuevamente un límite cuantitativo en el proceso. Esta postura adoptada por la Ley tiene su fundamento, principalmente, en la seguridad jurídica del consumidor y en la economía y celeridad procesal, impidiéndole al demandado que pueda oponerse a una resolución con un importe mínimo (5smvm) generando una dilación y un desgaste procesal innecesario a raíz del cual el único perjudicado sería el consumidor a quien se intenta proteger.

Por otro lado la apelación se concede con efectos suspensivo¹⁴, pero en aquellos casos donde la sentencia pudiese causar perjuicio irreparable se le dará efecto devolutivo¹⁵, en este punto podemos observar, que los mismos se invierten con relación a los del proceso sumarísimo, situación que es, de

¹⁴ Es aquel que paraliza el cumplimiento o la ejecución resolución que se impugna.

¹⁵ Es aquel que no paraliza el cumplimiento ejecución de la resolución que se impugna.

por sí, medio ambigua ya que si el proceso tiene como eje central proteger al consumidor y actuar de la manera más favorable para él, no se entiende porque ante una apelación se suspenden los efectos de la resolución, más aun si partimos de la base de que a lo largo del proceso se velará por la protección del consumidor y por tratar de obtener la sentencia más favorable para el mismo.

10. Plazos

Por último con relación a los plazos la LRCRC fija en su art 53 inc d) que todos los plazos serán de 3 (tres) días salvo para contestar la demanda, apelar o contestar la apelación en cuyo caso serán de 5 días. Con referencia a los tiempos del proceso, en este balance de "costos y beneficios procesales" el consumidor debe computar la ventaja que significa el rápido modo en que se concentra la traba de litis en el sumarísimo (solo 5 días para contestar la demanda y, todos los demás plazos son de 3 días, inexistencia de apelaciones intermedias, etc), pero sin perder de vista, que si bien es importante obtener una solución rápida y expedita, más importante aún es obtener una solución eficaz, ya que es la eficacia, naturalmente, la que presupone la celeridad¹⁶.

11. CONCLUSIÓN

.Para finalizar debemos tener en cuenta que si analizamos bien este proceso propuesto por la Ley 26993, y si el mismo se respeta e implementa correctamente puede traer grandes ventajas al consumidor, ya que como se afirmó en la XII Jornadas Bonaerenses de Derecho Civil, Comercial, Procesal y Laboral (Junín 2009) "es indispensable en la hora actual profundizar los aspectos procesales de la defensa del consumidor, con el propósito de garantizar el efectivo acceso a la justicia y la obtención de soluciones apropiadas en un marco de celeridad, seguridad, legalidad y razonabilidad"¹⁷. Y es aquí donde está la clave, quizás la celeridad sea la

¹⁶ Gonzalez Zavala, Rodolfo, "Un proceso justo para el consumidor", Foro de Córdoba. Suplemento de Derecho Procesal, nro. 18

¹⁷ Gonzalez Zavala, Rodolfo, "Un proceso justo para el consumidor", Foro de Córdoba. Suplemento de Derecho Procesal, nro. 18

característica principal que define a este tipo de procedimiento, pero se debe buscar en primer lugar y ante todo que las soluciones que se obtengan a través de él sean adecuadas y beneficiosas para el consumidor, haciendo valer su derecho y atendiendo su reclamo, porque en definitiva el objetivo primordial es el de: “proteger al usuario”.

El implementar un nuevo fuero nacional trae un aire de cambio y renovación, con la esperanza de lograr mejorar la situación actual y dar un giro a las relaciones de consumo, es sabido que aún queda mucho por hacer pero es sabido también que, como dijo Charles Darwin, *“No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino aquella que responde mejor al cambio”*.