

La Justicia de Pequeñas Causas de Consumo como garante del derecho humano de acceso a la justicia

por CARINA MARIELA GINESTAR^(*)

Sumario: I. INTRODUCCIÓN. – II. LA JUSTICIA DE PEQUEÑAS CAUSAS DE CONSUMO. – III. NATURALEZA JURÍDICA DE LA JUSTICIA DE PEQUEÑAS CAUSAS. – IV. EFICACIA DE LA OFICINA DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CONSUMO DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA - ANTECEDENTES. INDICADORES CUANTITATIVOS. – V. ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL EN PEQUEÑAS CAUSAS. – VI. CONCLUSIÓN.

I. Introducción

Los conflictos diarios de los consumidores deben tener acceso a la justicia de una manera rápida, sencilla, sin tantos tecnicismos, y la herramienta jurídica para ello es la Justicia Civil de Pequeñas Causas. Esta Justicia contribuye a la pacificación social y logra revertir la imagen pública de la justicia frente a la comunidad. Para que las acciones civiles de menor cuantía de los consumidores tengan acogida dentro del sistema judicial es indispensable contar con un organismo judicial de apoyo jurisdiccional que se encarga de centralizar las reclamaciones de bajo monto de los ciudadanos, otorgando asesoramiento en forma gratuita y posibilitando el derecho humano de acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva. El Ciudadano de Mendoza cuenta con las puertas abiertas de la justicia para la búsqueda de la solución de su controversia emanada de una relación o contratación de consumo. Dicho organismo se encargará de determinar cuál es el mecanismo más idóneo para la resolución, de acuerdo a las características de la conflictividad traída a los estrados judiciales. Ante dicho organismo las causas judiciales se resuelven en un tiempo promedio entre 30 y 45 días hábiles, según las particulares de cada conflicto, con una alta tasa

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en EL DERECHO: *Particularidades del régimen de tutela a los consumidores y usuarios*, por MARCELO C. QUAGLIA, ED, 258-60; *Las vías de resolución de los conflictos en las relaciones de consumo*, por IGNACIO M. BRAVO D'ANDRÉ y SANTIAGO P. IRIBARNE, ED, 260-452; *Los derechos del consumidor a la luz de la unificación civil y comercial... ¿ficción, realidad o repetición innecesaria de principios? Algunos apuntes de los derechos de incidencia colectiva*, por NÉSTOR S. PARISI, ED, 263-745; *La relevancia de la tutela del consumidor*, por FRANCISCO JUNYENT BAS, ED, 266-866; *Contradicciones jurisprudenciales. Aplicaciones de las presunciones en el derecho del consumo*, por CELIA WEINGARTEN, ED, 268-670; *El orden público en las normas de protección al consumidor incorporadas al Código Civil y Comercial*, por NOEMÍ NICOLAU, ED, 269-699; *Cooperativas y defensa del consumidor: una solución en buen camino*, por DANTE CRACOGNA, ED, 271-298; *La competencia del juez del domicilio del consumidor demandado es relativamente prorrogable*, por TORIBIO ENRIQUE SOSA, ED, 274-537; *El defensor del cliente y la protección de los consumidores*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 278-800; *Los principios que articulan el Estatuto del Consumidor. A propósito del diálogo de fuentes y el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor*, por FRANCISCO JUNYENT BAS y PATRICIA M. JUNYENT DE DUTARI, ED, 282-643; *La tutela al usuario de servicios en el ámbito de las relaciones de consumo: un interesante precedente. Comentario al fallo "T., G. E. y otros c. Cablevisión S.A. s/ordinario"*, por GABRIEL ABAD y MARCELO C. QUAGLIA, ED, 286; *El régimen administrativo sancionador en las relaciones de consumo*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 288; *La protección de los consumidores en el contexto de la pandemia de COVID-19*, por SERGIO SEBASTIÁN BAROCELLI, ED, 288; *Breve introducción a la justicia restaurativa aplicada al sobreendeudamiento de los consumidores*, por ALEXIS MATÍAS MAREGA, ED, 289. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderechodigital.com.ar.

(*) Abogada, Magíster y Especialista en Magistratura y Gestión Judicial de la Universidad Nacional de Cuyo, cuya tesis abordó el tema de "La Creación de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza". Es Especialista en Derecho Procesal Civil de la Universidad Católica de Cuyo. Diplomada en el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación y en el Nuevo Código Procesal Civil Comercial y Tributario de Mendoza. Titular de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza. Ex Conjuez de la Justicia de Paz Letrada de Mendoza. Autora de la obra "Justicia de Pequeñas Causas", Editorial ASC, marzo de 2019. Autora del Anteproyecto de Ley del artículo 218 del Código Procesal Civil, que crea el Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza. Coautora y Coordinadora de la Obra Colectiva "Derecho Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Mendoza - Perspectivas Actuales", Es Directora de la Carrera de Especialización en Derecho del Consumidor de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Mendoza recientemente lanzada. Profesora de Posgrado de distintas carreras de la Universidad de Mendoza y de la Universidad Nacional de Cuyo, Profesora Meritoria de Grado en la Materia Derecho Procesal Civil de la Universidad de Mendoza. Autora de diversas Publicaciones. Ponente en Congresos, Capacitadora y Disertante en diversas Jornadas Provinciales, Nacionales e Internacionales.

(del 96%) de resolución de las controversias, mediante acuerdos en el proceso judicial de negociación de pequeñas causas. El profesor Frank Sander, autor del programa de negociación de Harvard, propició la utilización de la negociación para resolver los conflictos sociales de bajo monto, por ello el medio alterno empleado en Mendoza es la negociación judicial, tal como se aplica en los demás países de la región americana donde funciona esta Justicia para la Comunidad.

La Justicia de Pequeñas Causas está determinada por el monto demandado, el que no puede superar el valor de 3 JUS, que es una unidad de medida que se actualiza anualmente a partir del 1 de enero de cada año. En el presente año –2023– los 3 JUS ascienden a la suma de \$ 276.000.

El acceso a la Justicia a través de la Justicia y la Oficina Judicial de Pequeñas Causas es absolutamente gratuito, removiendo el obstáculo que impedía el efectivo acceso, es decir, el costo para accionar judicialmente.

En Mendoza, a partir de la sanción de la ley 9001, el ciudadano se siente escuchado, asesorado y con justicia a término, en la resolución de su controversia. Se ha logrado la cohesión social. Una muestra fidedigna de ello es la experiencia de otros países de la región que cuentan con esta justicia hace más de 40 años, como Brasil, en donde el Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas es el que cuenta con mayor cantidad de expedientes y es el que mejores resultados en cuanto a productividad en resolución de conflictos judiciales anuales arroja, siendo el fuero más apoyado por los Poderes Judiciales de cada Estado de Brasil. El aspecto más relevante de esta Justicia, una de sus virtudes y beneficios, radica –tal como lo mencionamos con anterioridad– en posibilitar el acceso a la justicia de aquellos consumidores considerados hipervulnerables en todos los aspectos, económicos, sociales, culturales, técnicos, legales, etc.

Para garantizar la tutela judicial efectiva en los conflictos de poco monto de los consumidores, se requiere una tutela procesal diferenciada y una dependencia judicial adecuada, para su inmediata resolución, de la mano de la oralidad y de los procesos por audiencias.

II. La Justicia de Pequeñas Causas de Consumo

La justicia civil de pequeñas causas es una expresión del sistema de justicia mediante el cual, controversias civiles cotidianas precisadas según política pública de cada región, cuyos montos de reclamación no exceden un tope determinado, son tramitadas a través de procedimientos sumarios, menos formales a los tradicionalmente empleados, sin costo para las partes y sin necesidad de patrocinio letrado obligatorio como regla general.

La justicia civil de pequeñas causas tiene dos expresiones distintas en la región americana⁽¹⁾. La primera, es la desarrollada en el ámbito civil propiamente dicho en Estados Unidos a comienzos del siglo XX, establecida para la cobranza de deudas de trabajadores y pequeños empresarios con la intención de reducir la duración del proceso, simplificar los procedimientos y disminuir los costos de litigar⁽²⁾. Posteriormente, su competencia fue extendida a reclamaciones derivadas del derecho de consumo en las décadas de los sesenta y setenta. En la actualidad, esta expresión de justicia de pequeñas causas se encuentra presente, principalmente, en Brasil⁽³⁾, Canadá, Estados Unidos, entre otros países de la región; y existen disposiciones normativas que contienen coincidencias con lo desarrollado por estos países. En la actualidad hay varios

(1) VILLADIEGO, Carolina, "Estudio Comparativo Justicia Civil de Pequeñas Causas en las Américas"; citado en obra del CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas): "Justicia Civil: Perspectivas para una Reforma en América Latina", Chile, 2008.

(2) RUHNKA, John C., WELLER, Steven y MARTIN, John A. "Small Claims Courts: A National Examination", publicado por el National Center for State Courts, Williamsburg, Virginia, 1978.

(3) La Constitución Federal de 1988 (artículo 98) creó los juzgados especiales (*juizados especiais*) que fueron regulados en 1995 en el nivel estadual (ley 9.099), y en 2001 en el nivel federal (ley 10.251). Su historia se remonta a los juzgados de pequeñas causas existentes desde comienzos de la década de los ochenta en algunos estados del país (Rio Grande do Sul), regulados en 1984 por la ley 7.244.

proyectos de reforma procesal de provincias argentinas y de países limítrofes, que buscan la incorporación de esta Justicia. La segunda expresión de la justicia civil de pequeñas causas la constituyen la justicia de paz y vecinal, establecida de manera general en el sistema de justicia. Esta, se encuentra relacionada a formas comunitarias de resolución de controversias. Los jueces de paz son los competentes para entender en los juicios de pequeñas causas. Está presente, especialmente, en Colombia⁽⁴⁾, Perú, Venezuela, Uruguay y Argentina, entre otros. Esta Justicia se encuentra relacionada a formas comunitarias de resolución de controversias. Los juzgados llevan adelante los juicios de pequeñas causas y el organismo judicial de pequeñas causas recibe en forma gratuita la acción del consumidor y aplica la negociación previa al juicio con el fin de solucionar en forma inmediata la controversia dentro del sistema judicial con todas las garantías legales pertinentes y con un acuerdo celebrado ante autoridad judicial, el que queda labrado en un acta que es un instrumento público con todas las consecuencias positivas que ello implica para el ciudadano.

El surgimiento de las sociedades de masas y el fenómeno global que trajo, entre otras cosas, el consumo y los conflictos derivados de éste, llevaron a la creación de órganos administrativos que ejercen el poder de policía sobre los proveedores de servicios, con la facultad de multarlos, rigiéndose por el derecho penal administrativo. Ahora bien, la autoridad de aplicación no puede ordenar indemnizaciones resarcitorias, ello le compete exclusivamente al órgano judicial, ya que el consumidor tiene siempre la instancia judicial para reclamar los daños y perjuicios sufridos como consecuencia del incumplimiento del proveedor. En dicha instancia se persigue la reparación integral de los daños sufridos por el consumidor una vez efectuada la contratación y ante el incumplimiento de las disposiciones legales y contractuales por parte del proveedor; siendo la vía judicial la herramienta legal que dispone el consumidor para reclamar cuando sus derechos o intereses resulten afectados, tal como lo prevén los artículos 52 y 53 de la ley 24.240, remitiendo este último al proceso de conocimiento más abreviado que prevea la ley local. Por ello, este artículo 53 deriva al artículo 218 de la ley 9.001, que legisla los procesos de pequeñas causas de consumo en Mendoza.

El consumidor siempre dispuso de su derecho a iniciar directamente la demanda de daños y perjuicios, a través del proceso ordinario tradicional. Hoy ese derecho sigue vigente y gracias a la nueva normativa procesal provincial, hay dos procesos para demandar los daños y perjuicios derivados de las relaciones y contrataciones consumeriles, que se diferencian por el monto del reclamo. Los procesos de pequeñas causas de consumo (hasta 3 Jus) tramitan ante la justicia de paz letrada y los procesos de conocimiento especial de consumo (de más de 3 JUS en adelante), que estos últimos pueden ingresar en la justicia de paz letrada si no superan los 20 JUS, y en aquellos casos que sean de más de 20 JUS deberán interponerse ante la justicia civil.

Es importante mencionar que la realidad socioeconómica que atraviesa el ciudadano argentino, el que muchas veces no logra acceder a la justicia por numerosos obstáculos que debe atravesar, principalmente económicos, lo coloca en una situación de hipervulnerabilidad; siendo una de las causas principales que propician la creación del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas, especialmente por la gratuidad del proceso, por la simplificación de las formas, por la inmediatez de la dependencia judicial de pequeñas causas con el/la ciudadano/a, que trabaja aplicando la noción de justicia multipuerta, utilizando uno de los medios alternos de solución de las controversias, como es la negociación, que busca acercar a las partes a que encuentren la autocomposición de su conflicto, evitando el inicio del juicio propiamente dicho.

El juicio de pequeñas causas es un verdadero juicio de daños y perjuicios de poco monto, con plazos más reducidos y con una sola audiencia multipropósito, siendo el límite del importe que puede reclamarse los 3 JUS, no integrando los intereses el monto para estipular el límite por la cuantía demandada. Se pueden petitionar todos los rubros de daños pertinentes, todo ello bajo el principio de la reparación plena previsto en el artículo 1740 del Cód-

(4) Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 247, y ley 497 de 1999 "por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento".

go Civil y Comercial de la Nación, con base en la Constitución Nacional que prevé en el artículo 19 el concepto de reparación integral en materia de daños.

III. Naturaleza Jurídica de la Justicia de Pequeñas Causas

Las pequeñas causas, desde el punto de vista individual, tienen una enorme significación, para el particular cuyos intereses están afectados y desde la perspectiva social, dada la importancia económica del conjunto de pequeños reclamos. También desde la óptica política, por estar directamente vinculada a la imagen pública de uno de los tres poderes del Estado. Su implementación contribuye a modificar lo que la multitud de particulares –con pequeños problemas cotidianos– siente y piensa de la justicia⁽⁵⁾. De nada sirve otorgar derechos substanciales si no se brindan los métodos para hacerlos efectivos. Los procesos tradicionales son inapropiados para la tramitación de pequeños reclamos.

El acceso a la justicia se ve dificultado en muchos países de la región americana y por consiguiente el proceso –instrumento que debería servir a la realización de pretensiones y la paz social– no cumple con esos fines⁽⁶⁾. Esta situación se agudiza en los procesos de menor cuantía.

El objetivo primordial de esta justicia de pequeñas causas consiste en la superación de los problemas sociales actuales que aquejan a la comunidad. Ante ello, debe acudirse a alternativas que sustituyan, cooperen o remuevan aquellos mecanismos que aparecen colocados a espaldas de las urgencias de este momento, receptando nuevas tendencias basadas en la mencionada desformalización, la asistencia legal sin cortapisas económicas, la existencia de un órgano judicial funcionando como empresa de servicios de justicia, el rol activo y protagónico de los jueces, y la exigencia de una interpretación teleológica que solo se justifica por los resultados valiosos a los que se arribe⁽⁷⁾. El sistema judicial de pequeñas causas⁽⁸⁾, acerca la Justicia a los justiciables, aproximándolos no solo geográficamente, sino también a través de un método de juzgamiento sin tecnicismos que permita el contacto directo entre ambos⁽⁹⁾.

La naturaleza jurídica de esta Justicia radica en ser una justicia social, colaborativa, de protección, de coexistencialidad, de equidad y de acompañamiento del ciudadano, en la resolución de sus conflictos cotidianos de poco monto, pero de gran significancia para la comunidad.

IV. Eficacia de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo de la Suprema Corte de Justicia - Antecedentes

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, en forma concomitante con el trabajo y estudio de la Comisión de Reforma del Código Procesal Provincial, cumpliendo la Suprema Corte de Justicia con la reglamentación de dichos procesos, en virtud de sus facultades de superintendencia, tal como lo prevé el artículo 1, apartado IV, del Código Procesal Civil. En oportunidad de su puesta en marcha se encargó de la implementación y prueba piloto en los juzgados de paz letrada y difusión del nuevo Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza. Su función primordial consiste en la atención personalizada del ciudadano, el cual es asesorado en la primera presentación ante la justicia, esta es la etapa de recepción y admisión formal de la causa. La creación de dicha dependencia judicial surge de la mano de lo prescripto en el artículo 218 del Código Procesal Civil Provincial que prevé el proceso de pequeñas causas. La regulación establecida en esta norma no resulta suficiente por si sola para garantizar el cumplimiento de

(5) GINESTAR, Carina Mariela, "Naturaleza Jurídica de la Justicia de Pequeñas Causas", obra: "Justicia de Pequeñas Causas", Ed. ASC, pág. 67, 2019.

(6) FERREYRA DE LA RÚA, Angelina y GONZÁLEZ DE LA VEGA, Cristina, "Lineamientos para un proceso civil moderno", Ediar, 1997, pág. 15.

(7) MORELLO, Augusto Mario, "El arreglo de las disputas sin llegar a una sentencia final", Jurisprudencia Argentina, Tomo III, pág. 743, 1985.

(8) GINESTAR, Carina Mariela, "Protección de Usuarios y Consumidores en los Procesos de Menor Cuantía. Código Civil y Comercial y Marco Legal Subsistente. Una Propuesta Integradora", Revista La Ley Gran Cuyo, octubre de 2016.

(9) ANDREWS, Neil, "On Civil Procedure" (El Proceso Civil), Cambridge-Antwerp, Editorial Intersentia Ltd., Tomo 1, año 2013. PÉREZ RAGONE, Álvaro, "Revista lus et Praxis", n° 1, 2014, pp. 419-426, ISSN 0717 -2877, Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

uno de los derechos humanos fundamentales, como es el efectivo acceso a la justicia; siendo indispensable y sustancial la intervención de la dependencia judicial de pequeñas causas, a fin de lograr el verdadero acceso real al sistema judicial propiamente dicho, ya que funciona como una casa de justicia, logrando que el individuo vuelque su conflicto ante el órgano judicial, para buscar el mecanismo idóneo que le aporte una pronta y expedita solución de acuerdo a las particularidades de cada conflictividad, brindando la llamada primera atención, contención y protección del ciudadano, cuando concurre en búsqueda de justicia inmediata.

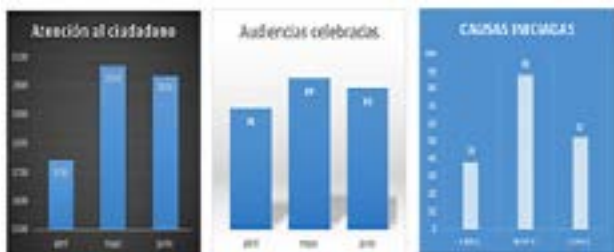
Mediante el proceso judicial de negociación de pequeñas causas, según las estadísticas del primer semestre de la gestión judicial 2023, se ha logrado resolver mediante acuerdo en el proceso judicial de negociación, el 96% de los conflictos presentados ante dicha dependencia, tal como lo mencionamos en la introducción. Solo en el 4% restante de las causas judiciales, ha sido necesario el inicio del Proceso de Preparación de Juicio de Pequeñas Causas, a tenor de lo establecido en el artículo 218 del Código Procesal Civil Comercial y Tributario de la Provincia y lo dispuesto por las acordadas reglamentarias, que se encuentran publicadas y visibles en el subsitio de la Oficina, en la página web del Poder Judicial de Mendoza. Se llevan adelante varios pasos para la formación del expediente, admisión formal, recolección de la documentación, confección de la demanda en el formulario tipo, sorteo de profesional del registro de abogados de pequeñas causas, que lleva la Oficina, la notificación electrónica y telefónica al profesional, celebración de la reunión entre reclamante y profesional, etcétera. El tiempo promedio de resolución de los conflictos en este proceso de negociación oscila entre 30 y 45 días hábiles.

La eficiencia⁽¹⁰⁾ de dicha dependencia judicial de pequeñas causas queda demostrada en el tiempo promedio de resolución de las causas iniciadas y tramitadas en la Oficina, el que oscila entre 30 y 45 días hábiles, en los procesos de negociación, tal como lo mencionamos en el punto anterior, y en 60 días hábiles, en los juicios de pequeñas causas. Dichos resultados obtenidos han llevado a que varias provincias del país se interesen por instaurar en su jurisdicción la Justicia de Pequeñas Causas, su normativa y función del órgano judicial encargado de gestionarla.

Los procesos de pequeñas causas de consumo, estipulados en el Código Procesal Civil Comercial y Tributario de Mendoza, en el artículo 218⁽¹¹⁾, garantizan el acceso a la justicia y la protección absoluta de los derechos de los consumidores en sus conflictos de poco monto, consagrados en la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor; en los artículos 1092/1122 del Código Civil y Comercial de la Nación, que establecen el núcleo duro de tutela en la materia; en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que le da rango constitucional a la protección de los derechos de los consumidores, y en los tratados internacionales de derechos humanos, los cuales han sido incorporados a la Carta Magna, en el artículo 75, inciso 12, en los que se reconoce al derecho del consumidor como un derecho humano.

- Indicadores cuantitativos

ANÁLISIS MENSUAL				
Mes	abril	mayo	junio	TOTALES
Atención al ciudadano	1741	2069	2036	5846
Audiencias celebradas	71	89	83	243
Causas iniciadas	38	88	52	178



(10) 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.

(11) GINESTAR, Carina Mariela, "Anteproyecto de Reforma del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de Mendoza, 2016, Comisión de Reforma CPC, decreto 939/2015, Subcomisión Pequeñas Causas, Coordinadora, texto artículo 218.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Canal	abril	mayo	junio	TOTAL
Presencial	270	300	300	870
Correo electrónico	1020	1242	1100	3362
Recibidos	476	562	500	1538
Enviados	544	680	600	1824
Mensajería instantánea (WhatsApp)	79	114	228	421
Telefónica	360	400	400	1160
Sistema Tickets	12	13	8	33
			Total TRIMESTRAL	5846
			Promedio diario	101



ANÁLISIS COMPARATIVO		
Mes	1° Trim. 2023	2° Trim. 2023
Atención al ciudadano	3015	5846
Audiencias celebradas	139	243
Causas iniciadas	116	178



V. Análisis jurisprudencial en Pequeñas Causas

a) Expte. N° 15.188 y 260.447 "LARRETA MARÍA SUSANA C/ CENCOSUD S.A. (SUPERMERCADO VEA) P/ PEQUEÑAS CAUSAS DE CONSUMO"

La Sra. María Susana Larreta inicia acción judicial ante la Oficina Judicial de Pequeñas Causas y Consumo, reclamando a CENCOSUD S.A. por la responsabilidad en el robo sufrido por sus dos hijos menores de edad. Relata que los mismos acudieron a realizar una compra al establecimiento Supermercado Vea de calle Sarmiento 998 de Godoy Cruz el día 06/07/2021, dejando las bicicletas en las que se transportaban en el espacio destinado al efecto en la playa de estacionamiento, aseguradas con cadenas. Expone que al salir, personal de seguridad del supermercado les entrega una cadena cortada y una mochila que presuntamente había quedado olvidada por las personas que robaron las bicicletas. Pretende la restitución de los bienes sustraídos (igual marca y modelo) o bien el valor actualizado de los mismos. Adjunta ticket de la compra realizada

por los menores, ticket de adquisición de las bicicletas robadas, reclamo en el Libro de Quejas de la empresa, constancia de denuncia penal y presupuesto actualizado de las bicicletas pretendidas. Se inició además un reclamo administrativo ante la Municipalidad de Godoy Cruz que fue desestimado ya que se desconoció la responsabilidad. La audiencia oral del proceso de negociación se realiza el día 04/04/2022 donde la Sra. Larreta se compromete a adjuntar nuevo presupuesto de los bienes, por lo que se fija cuarto intermedio. El día 02/05/2022 se realiza nueva audiencia, en donde la parte reclamada manifiesta que carece de propuesta, por lo que se procede al cierre del proceso de negociación judicial y archivo de las actuaciones. En consecuencia, se sortea abogado del registro de letrados de pequeñas causas que lleva la dependencia judicial, en fecha 12/05/2022, cuyo cargo es aceptado el 17/05/2022. El día 22/06/2022 se presentan dos demandas, una por cada uno de los hijos de la Sra. Larreta –D. A. M. y S. N. M. y se inician los juicios de consumo de menor cuantía de pequeñas causas, en los términos del artículo 218, CPC-CyT, ante el Primer Juzgado de Paz Letrado. Como en ambos procesos se ventilan cuestiones análogas vinculadas al mismo hecho, cuya diferencia radica exclusivamente en el actor, serán analizadas en forma conjunta. En las audiencias multipropósito del artículo 218, CPCCyT (realizadas los días 09/08/2022 y 27/10/2022) se intenta arribar a una conciliación sin éxito, por lo que se llaman los autos para resolver. Las sentencias de fechas 22/08/2022 y 04/11/2022, respectivamente, analizan el hecho en cuestión. En la primera, se determina la relación de consumo y las normas protectorias y tuitivas al consumidor; las que gozan de raigambre constitucional. Entre ellas, destaca en el caso de marras el deber de seguridad que impone al proveedor velar para que no recaiga sobre el consumidor daño alguno a su persona o bienes. Es por ello que surge una obligación secundaria conexa derivada del uso de la playa de estacionamiento, puesto que quien allí se ubica lo hace con la finalidad de adquirir productos y servicios; por lo que el proveedor asume una obligación de seguridad de resultado consistente en garantizar al consumidor que no sufrirá daños en su persona o bienes. Así, en caso de verificarse un daño con motivo de la relación de consumo, se activa el sistema de responsabilidad objetiva (art. 40, LDC). Analizan la prueba aportada determinando que constituyen indicios ciertos y conexos de la existencia del hecho, resaltando además que la demandada no produjo prueba suficiente e idónea tendiente a restar la eficacia de las pruebas aportadas por la actora. Por todo ello, concluyen que se encuentra configurada la responsabilidad de la demandada, ya que no adoptó las medidas de seguridad necesarias tendientes a evitar el ilícito, ni acreditó la ruptura del nexo causal. Así, en ambas demandas se condena a CENCOSUD S.A. a abonar la suma de \$ 132.556, con más los intereses legales, compuestos de daño material por \$ 72.000: correspondientes al presupuesto aportado por la actora para la adquisición de la bicicleta sustraída, con finalidad resarcitoria a efectos de restablecer a la víctima a la situación anterior al hecho dañoso. Daño moral por \$ 45.556,37 en virtud del menoscabo emocional sufrido por la sustracción de las bicicletas, la realización de denuncia penal, la tramitación infructuosa del reclamo administrativo ante la Municipalidad de Godoy Cruz y la acción judicial ante la Oficina de Pequeñas Causas; todo lo cual constituyó molestias de entidad suficiente para configurar el daño moral. Daño punitivo por \$ 15.000 de acuerdo al desinterés de la demandada por cumplir con su obligación no obstante los intentos de la actora por arribar a un acuerdo conciliatorio que evite la instancia jurisdiccional; de acuerdo a la doble finalidad punitiva y disuasoria del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

b) Expte. N° 13-06881292-9 (011851-15080) “BRAVO ANA MARÍA C/ DESPEGAR.COM.AR S.A. P/ CONSUMO DE MENOR CUANTÍA - PEQUEÑA CAUSA”.

En fecha 17/11/2021 la Sra. Ana María Bravo inicia acción judicial ante la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo, reclamando a DESPEGAR.COM.AR el reintegro del valor actualizado de la compra de pasajes con destino final Madrid que adquirió el 30/09/2019 por \$ 44.040,70 y que fuera cancelado debido a la pandemia COVID-19. Expresa que, habiendo requerido la devolución del dinero, la compañía aérea LATAM transfiere –sin conformidad de la Sra. Bravo– el valor nominal histórico abonado, por lo que reclama los intereses desde la fecha de la factura hasta el efectivo pago. La audiencia oral del proceso de

negociación se realiza el día 02/05/2022 donde la parte reclamada expone que opera en carácter de intermediador por lo que no dispone sobre las políticas de servicio del prestador, siendo este quien decide al respecto; por lo que, ante la imposibilidad de acuerdo, la Sra. Bravo solicita el cierre del proceso de negociación. El día 12/05/2022 se procede al sorteo de abogado/a de pequeñas causas, cuyo cargo fuera aceptado el 16/05/2022. En fecha 10/06/2022 se presenta demanda contra DESPEGAR.COM.AR S.A. e inicia el juicio de consumo de menor cuantía ante el Primer Tribunal de Gestión Asociada de Paz. En la audiencia multipropósito del artículo 218, CPCCyT, realizada el día 13/09/2022 la demandada interpone excepción previa de incompetencia y solicita la citación al proceso a LATAM debido a la acción regresiva que tendría DESPEGAR.COM.AR contra ella. La sentencia bajo análisis se dicta, previa vista al Ministerio Público Fiscal y el juzgado decide sobre la excepción interpuesta y solicitud de citación de tercero. En el caso de marras, la incompetencia planteada se incoa argumentando el entendimiento del fuero federal de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 198 del Código Aeronáutico. Empero, el juzgado rechaza la incompetencia planteada en virtud de entender que la demanda no ventila una cuestión vinculada específicamente con el servicio de transporte aéreo, sino con el incumplimiento de la demandada en la comercialización de los pasajes aéreos sin que entren en juego intereses de carácter federal relativas a la navegación o comercio aéreos que ameriten el desplazamiento de la competencia hacia la justicia federal. Sobre el planteo de citación de un tercero –LATAM– la señora jueza de paz, con competencia en los procesos de pequeñas causas, rechaza la misma meritando la naturaleza del sistema de Justicia de Pequeñas Causas, que establece plazos breves a fin de brindarle al consumidor una posible solución al conflicto con la mayor rapidez posible; toda vez que razonar en contrario llevaría a afectar la esencia y estructura simple y ágil de este proceso de pequeñas causas.

VI. Conclusión

Considero, que con motivo de la celebración de los 30 años de vigencia de ley 24.240, un gran desafío constituye el compromiso de cada jurisdicción del país de avocarse en la implementación e instauración de la Justicia de Pequeñas Causas de Consumo. Con lo expuesto en el presente trabajo, se revela a todas luces la importancia y necesidad del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas, con su correspondiente dependencia judicial de pequeñas causas, 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. Los resultados satisfactorios obtenidos quedan verificados, con la actuación de dicha dependencia judicial de pequeñas causas de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, en los distintos procesos y mecanismos que se utilizan para resolver cada conflicto, teniendo en cuenta las particularidades que presenta cada conflicto traído a los estrados judiciales en procura de una justicia rápida.

La oficina judicial de apoyo jurisdiccional de la justicia de pequeñas causas es garante del derecho humano de acceso a la justicia y contribuye a la pacificación social, por su dinámica y funcionalidad, otorgando justicia inmediata al ciudadano, cumpliendo con la manda constitucional de asegurar la tutela judicial efectiva de la mano de instituciones y procesos, acordes para ejercer sus derechos, ofreciendo una sustancial mejora en la calidad de vida del ciudadano, donde ve realizado sus derechos, al facilitar su ingreso a la justicia, impartiendo desde el órgano judicial cohesión social, solución a la conflictividad social y justicia a término.

VOCES: DERECHOS DEL CONSUMIDOR - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - OBLIGACIONES - CONTRATOS - COMERCIO E INDUSTRIA - PODER JUDICIAL - DAÑOS Y PERJUICIOS - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - ESTADO - INTERESES - DERECHO ADMINISTRATIVO - PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO - DAÑO - DERECHO CIVIL - ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS - PODER JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - ECONOMÍA