Justicia de consumo centrada en las personas

Ocho aportes para su implementación en la provincia de Buenos Aires

Ornela Juana Vanina D´Angelo

Abogada (UNLP) en ejercicio de la profesión. Docente en Educación Superior (UTN). Diplomada en Gestión Judicial Efectiva y Nuevas Tecnologías (UCALP). Diplomada en Derecho del Consumidor (Universidad de Mendoza). Especialista en Derecho Procesal (UNA) —tesina pendiente—. Apoderada de Usuarios y Consumidores Unidos.

Correo electrónico: dangeloornela@gmail.com

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo describir brevemente en qué consiste el paradigma de *justicia centrada en las personas* y realizar algunos aportes para pensar el diseño de la justicia de consumo más adecuado para la provincia de Buenos Aires bajo esa perspectiva.

La implementación de un enfoque de justicia centrado en las personas implica colocar a las personas en el centro de los sistemas judiciales y a la justicia en el corazón del desarrollo sostenible. Al mismo tiempo, ello contribuye a la generación de paz social pues mejora las condiciones de acceso a justicia de un gran número de personas, con especial consideración hacia los más vulnerables, como son los consumidores.

Palabras claves: justicia centrada en las personas, justicia de consumo, servicio de justicia, necesidades jurídicas insatisfechas.

Abstract

The present work aims to briefly describe what the people-centered justice *paradigm consists of and to make some contributions to think about the most appropriate consumer justice design for the Province of Buenos Aires from that perspective.*

Implementing a people-centered approach to justice implies placing people at the center of judicial systems and justice at the heart of sustainable development. At the same time, this contributes to the generation of social peace by improving the conditions of access to justice for a large number of people, with special consideration for the most vulnerable, such as consumers.

Key words: *People-centered justice, consumer justice, justice service, unmet legal needs.*

1. Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo describir brevemente en qué consiste el paradigma de *justicia centrada en las personas* y realizar algunos aportes para pensar el diseño de la justicia de consumo más adecuado para la provincia de Buenos Aires bajo ese paradigma.

Las reformas judiciales y procesales que, tradicionalmente, se han llevado adelante en la administración de justicia y los organismos judiciales han fracasado sistemáticamente por diferentes y numerosas causas, y no es el objeto de este trabajo ahondar en ellas. Sin embargo, consideramos que la mayor incidencia en el malogro de esas reformas ha sido poner en el centro del análisis y consideración a las instituciones, órganos o procesos y no estar *centradas en los destinatarios del servicio de justicia*, esto es, en las personas humanas usuarias —y también jurídicas—, que poseen realidades disímiles, diferentes necesidades legales y someten sus conflictos al ámbito estatal (no solamente al del Poder Judicial) en búsqueda de una respuesta a esa necesidad.

Esta circunstancia toma especial relevancia en la problemática de consumo, ya que nos encontramos ante personas de las cuales se presume su inferioridad fáctica y jurídica respecto al proveedor y, en consecuencia, poseen una vulnerabilidad en abstracto[1]. Estamos frente a un sector compuesto por personas que padecen desigualdad estructural de poder y de acceso a la información frente a los proveedores de bienes y servicios con quienes interactúan (Verbic, 2015).

Esto implica que la sola condición de consumidor impone la existencia y aplicación de normas de fondo y procesales, así como acciones positivas por parte del Estado, que equiparen esa desigualdad de origen que poseen los usuarios respecto a los proveedores de bienes y servicios, a fin de garantizar el acceso a justicia[2].

Así las cosas, la justificación de la investigación se encuentra en la realidad social imperante que nos exige acercar la justicia a las personas y, especialmente, *la justicia de consumo,* porque su tratamiento es relevante para la sociedad en su conjunto[3]. Asimismo, tenemos la profunda convicción de que pensar el sistema de justicia bajo este paradigma

[1] Es decir, el consumidor es un «débil jurídico» y calificado por la CSJN como «tradicionalmente postergado» y «débilmente protegido» (CSJN en «Halabi, Ernesto c/ P.E.N. – Ley 25.873 y dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986», sentencia del 24/02/2009, Fallos 332:111).

[2] A modo de ejemplo, debemos tener presente la falta de educación para el consumo y el desconocimiento de los derechos al acceso al patrocinio letrado, al lenguaje jurídico y a costos de acceso, entre otras. También encontramos como obstáculo para el acceso a justicia la falta de descentralización territorial de los organismos «receptores de conflictos», que impiden «acercar la justicia a la gente», y una marcada desconfianza en el sistema judicial. Asimismo, los costos efectivos o eventuales que puede implicar «judicializar» el conflicto desalientan cualquier posibilidad de reclamo formal.

[3] Esto es así, ya que el derecho del consumo deriva de los derechos constitucionales de segunda y tercera generación e integra uno de los procesos de coexistencialidad, es decir, aquellos que hacen a la existencia misma de las personas, como son los conflictos referidos al derecho de trabajo, seguridad social, familia, consumo y medio ambiente.

contribuye a la generación de paz social pues mejora las condiciones de *acceso a justicia*[4] de un gran número de personas, con especial consideración de los más vulnerables.

De igual forma, entendemos que se torna necesario su abordaje por ser una temática postergada, salvo honrosas excepciones, en el tratamiento académico en la Argentina.

2. Las políticas públicas centradas en las personas

Las políticas públicas centradas en las personas tienen características particulares bien concretas que se deben aplicar también para el sistema judicial. Veamos:

a) Resultados observables: persiguen resultados finales en el desarrollo y bienestar de las personas y, en consecuencia, de la sociedad.

b) Diagnóstico balanceado: se centran en las capacidades y necesidades de las personas a las que afectará la política.

c) Pertinencia: toman en consideración el contexto en el cual las personas se desenvuelven y desarrollan.

d) Oportunidad: ofrecen los servicios comprometidos a tiempo.

e) Calidad: cuentan con estándares exigibles de servicio.

Respecto al sistema de justicia, poner a las personas en el centro del diseño institucional implica tener una mirada «usuario-centrista», pensar desde la «demanda de justicia» —no desde la oferta—, «de abajo hacia arriba» —no al revés—, y orientado a resultados concretos y medibles.

> Es un concepto que supone la priorización del usuario en el diseño del servicio a prestarse y en la forma en la que va a actuar. Esto supone la comprensión de que los problemas legales ocurren en contextos sociales complejos que a menudo requieren una respuesta colaborativa multisectorial. (Carpintero, 2019, p. 481)

Esta perspectiva impone un desplazamiento de la unidad de análisis, la cual deja de ser el caso o el conflicto y pasa a ser la persona y sus necesidades jurídicas insatisfechas, imponiéndose un enfoque integral y holístico (Maurino, 2019).

La justicia centrada en las personas para Soltau (2020) implica, al menos, la consideración de tres perspectivas. Tomamos esta descripción porque entendemos que prevé tres ejes centrales de este paradigma, aunque no agote la descripción de él. En primer lugar, parte de la premisa de que, en los hechos, las personas no somos iguales.

[4] En el presente trabajo, nos referiremos a «acceso a justicia» en su acepción más amplia. Se ha distinguido los conceptos de «acceso a justicia» y de «acceso a la justicia». El primer concepto se refiere a los diferentes sistemas formales y no formales de garantizar al usuario la respuesta de la satisfacción de sus derechos. El segundo se refiere al uso efectivo de los mecanismos procesales y legales relacionados con el aparato institucional del Poder Judicial. El acceso al servicio de justicia, entonces, no se agota exclusivamente en el ámbito tribunalicio.

> Tenemos necesidades distintas y reaccionamos de manera distinta cuando nos enfrentamos a un problema legal. Por eso, es indispensable que el servicio de justicia procure amoldarse a esas necesidades y reacciones disímiles (en particular, a las de personas en situación de vulnerabilidad). La aplicación a rajatabla de una política de «talla única» *(one size fits all*) en el ámbito de la justicia no se ha traducido ni se va a traducir en una mejora en el acceso. (Soltau, 2020)

En segundo término, diseña soluciones (no solo judiciales) a partir del problema legal que vive un determinado grupo de personas.

> Estas soluciones nacen de un esfuerzo por comprender las necesidades de las personas y el viaje (*journey*) del problema legal que viven. Por fin, las «reformas» ya no se basan en meras suposiciones hechas desde un escritorio y los sistemas/modelos tradicionales dejan de ser el punto de partida (¿qué plazo reducimos o qué etapa eliminamos para «mejorar el acceso a la justicia»?). (Soltau, 2020)

Y como tercer y último punto, *consolida la noción de que la justicia es un servicio público.*

> Ello implica que la valoración del usuario pasa de ser un dato anecdótico, que a veces ni se recoge, a convertirse en el indicador más importante para evaluar el desempeño de las instituciones que integran el sistema de justicia. (Soltau, 2020)

Lograr este cambio de paradigma requiere cambios estructurales, que van más allá de reformas institucionales e implican innovaciones en el enfoque del servicio que se provee a las personas[5]. En consonancia con esa problemática, el Objetivo de Desarrollo Sostenible nro. 16 de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, gira en torno a la implementación de un enfoque de justicia centrado en las personas, que pretende ponerle fin a ese distanciamiento con los justiciables, colocando a las personas en el centro de los sistemas judiciales y a la justicia en el corazón del desarrollo sostenible.

«Este enfoque impulsa un sistema de justicia abierto, inclusivo y que trabaja en colaboración con otros sectores como el de salud, educación, vivienda y empleo» (Task Force on Justice, 2019, p. 11).

Bajo ese prisma, para poder diseñar modelos de justicia que pongan a las personas en el centro, es necesario poder responder otros interrogantes, tales como: ¿qué esperan y qué reciben las personas cuando demandan servicios de justicia?, y para ello, un insumo esencial son las diferentes encuestas de necesidades jurídicas insatisfechas. Ellas nos permiten comprender las necesidades legales y diseñar soluciones que den respuestas a dichas problemáticas. No debemos guiarnos por preconceptos o por la intuición; serán los datos y las evidencias las que marquen la senda por recorrer y los objetivos por lograr.

[5] En el mismo sentido, Maurino (2019) asegura que «el eje en las personas refuerza la superación de abordajes formalistas en este campo. La perspectiva de acceso se orienta hacia el logro de condiciones de empoderamiento, de ejercicio efectivo de ciudadanía y los derechos» (p. 284).

La conceptualización de *necesidad legal o jurídica* no es unívoca ni universal; ha ido cambiando a lo largo del tiempo y depende de cuestiones metodológicas y valorativas. Tomaremos aquí la definición elaborada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a Justicia (2019):

> Es la que queda planteada cuando un problema jurídico no puede ser resuelto (o no puede ser resuelto de manera satisfactoria) mediante el propio conocimiento jurídico o capacidades de la persona que lo experimenta. La necesidad jurídica existe con independencia de que los ciudadanos consideren o no el asunto como «legal», y aunque recurran a medios no judiciales para su resolución, e incluso cuando no hagan nada por resolverlo.

En este trabajo, nos interesan, especialmente, las encuestas de necesidades jurídicas insatisfechas, ya que, en tanto estudios empíricos, son un instrumento especializado para estudiar la conflictividad jurídica, y son idóneas para caracterizar la «demanda» del acceso a justicia[6].

En consonancia con ello, las encuestas de necesidades jurídicas insatisfechas realizadas en nuestro país han tenido como meta central producir un diagnóstico objetivo del estado de la protección social de derechos, los niveles de insatisfacción de necesidades jurídicas básicas y de posibilidades de acceso oportuno a las instancias formales e informales de defensa efectiva de los derechos.

Son precisamente esos valiosos datos los que no indican que, en la Argentina, según el *Primer Diagnóstico de Necesidades Jurídicas Insatisfechas y Niveles de Acceso a la Justicia* publicado por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y con base en la primera Encuesta de Necesidades Jurídicas Insatisfechas (NJI) a escala federal realizada en el país, en el año 2016, se calculaba que 2 de cada 10 personas del país entraban en la categoría de «necesidades jurídicas insatisfechas», a las que define como:

> Aquellas necesidades jurídicas frente a las cuales el sujeto no ha actuado, o bien cuando habiendo actuado, se encuentra insatisfecho respecto de las respuestas obtenidas como resultado de su propio accionar o el de terceros. Aparece cuando hay una brecha entre la experimentación de una necesidad jurídica y la resolución satisfactoria de la misma. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a Justicia, 2019)

Puntualmente, respecto al derecho del consumo —objeto de especial análisis en el presente trabajo—, al ponderar diferentes encuestas nacionales de necesidades jurídicas y de otras fuentes de información cuantitativa consultadas, se advierte una clara prevalencia de la conflictividad de consumo en la Argentina, en general, y en la provincia de Buenos Aires, en particular. Es decir que, considerando los problemas con mayor prevalencia

[6] *Cf*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2019). *Medir para decidir*, p. 19.

y sumando los porcentuales de las diferentes problemáticas que involucran materia consumeril, la conflictividad de consumo es la que mayor incidencia porcentual posee.

Así, se destacan dentro de la categoría «Consumidores» los siguientes problemas: compra de productos defectuosos, 40,0 %; mal servicio, 20,6 %; servicios de bancos, 29,9 %; problemas con tarjetas de crédito, 29,0 %; servicios públicos, 55,7 %; empresas de servicios de seguros, 8,9 %; transporte público, 18,00 %.

En el siguiente cuadro, podemos advertir los problemas legales con mayor prevalencia dentro del total general:

Figura 1: 25 problemas con mayor prevalencia. Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a Justicia (2019). *Segundo estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas*, p. 24.

También advertimos en la ENJ referida que la problemática de consumo se encuentra segunda, luego de «Trabajo» y antes de «Salud», en el orden de prevalencia por tipos de problemas dentro de la población general con un 14,20 %; ese porcentaje se eleva a un 23,80 % en aquellas poblaciones de extrema pobreza.

Ello se puede advertir en el siguiente gráfico:

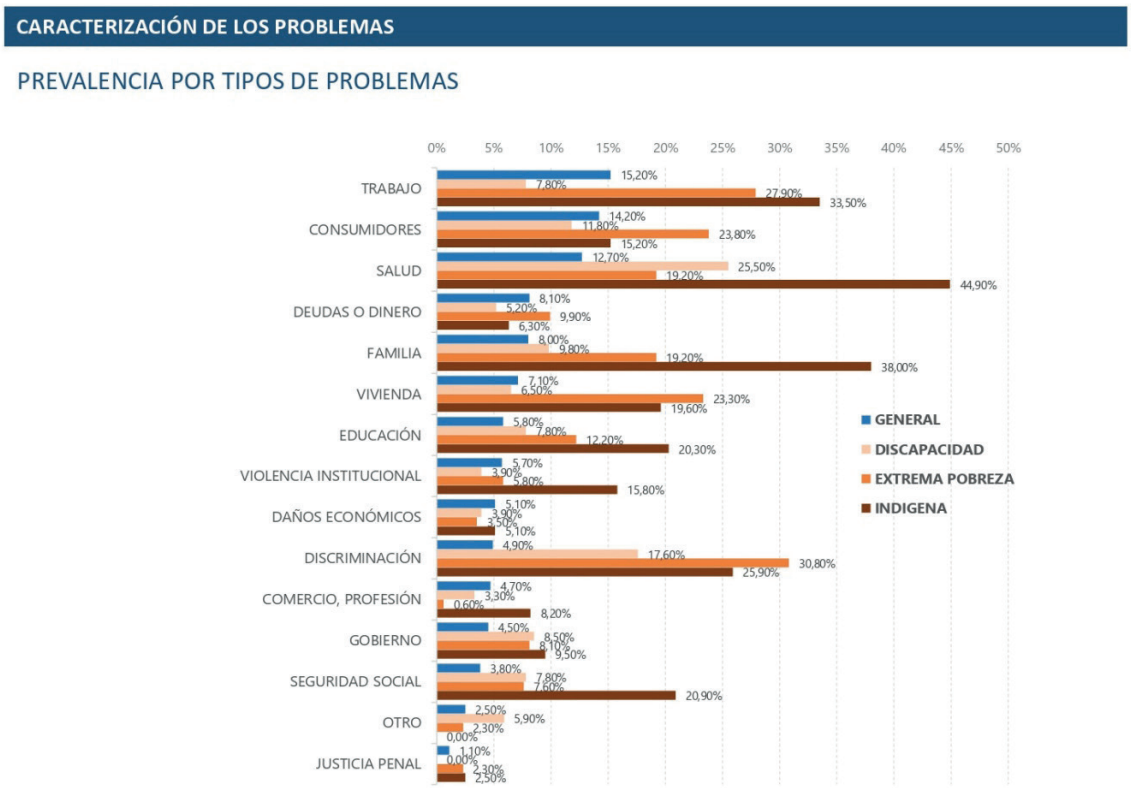

Figura 2. Prevalencia por tipos de problemas. Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a Justicia (2019). *Segundo estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas*, p. 26.

Consecuentemente, pensar un microsistema de justicia centrada en las personas consumidoras tiene una gran relevancia por encontrarnos ante un derecho humano esencial, y enormes implicaciones prácticas por la masividad y heterogeneidad de los conflictos que padecen las personas.

3. Justicia de consumo centrada en las personas en la provincia de Buenos Aires

Si bien la problemática descripta se advierte a lo largo y ancho del país, por cuestiones de extensión y metodológicas, centraremos nuestro análisis en la provincia de Buenos Aires.

Sabido es que, con más de diecisiete millones de habitantes, esta provincia es la más poblada del país, y más de un tercio de la población de la Argentina reside en su territorio. Al mismo tiempo, conviven en ella el campo, la industria y el mayor conglomerado urbano del país: el conurbano.

También encontramos diferentes realidades sociales, culturales y económicas. Así, a modo de ejemplo, vale señalar que, según informes oficiales del segundo semestre 2020 sobre la «incidencia de la pobreza e indigencia» en la provincia de Buenos Aires[7], del total nacional (que asciende al 40,9 %), el 57,2 % y el 63,1 % de las personas bajo la línea de pobreza e indigencia, respectivamente, se encuentran en esta provincia. Es decir, encontramos aquí una gran cantidad de personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

En este contexto, la heterogeneidad de esta provincia implica aceptar que es una región geográfica que requiere, muy especialmente, brindar un trato igual para personas que se encuentran en situaciones similares, y un trato diferenciado para aquellas que, por su condición, se encuentran en situaciones distintas, evitando así que el derecho a la justicia sea nugatorio para algunos, según sus circunstancias particulares.

Y respecto a las personas consumidoras, debemos recordar que este sector posee, en general y como hipótesis de mínima, al menos un tipo de vulnerabilidad: la estructural —por su sola condición de consumidor—, a la que suelen adicionársele otras, como la socioeconómica ya referida, o en razón de la edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, que los colocan en una situación de *hipervulnerabilidad*[8]. También en esa subcategoría, los informes oficiales nos brindan datos concretos respecto a la provincia de Buenos Aires: del informe de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) acerca de la cantidad de *reclamos de personas consumidoras hipervulnerables*[9], surge, en el desagregado territorial, que la provincia de Buenos Aires representa el 60,72 % de esos reclamos; le sigue la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pero con el 19,52 %.

Realizamos esta breve referencia territorial y social, a modo de ejemplo y sin ánimo de agotar las consideraciones, ya que la justicia centrada en las personas debe, como punto de partida, tener en cuenta el contexto económico-social-cultural en el que se imparte justicia, así como las necesidades sociales y económicas de las personas a las cuales tiene como destinatarias y usuarias del servicio, poniendo el foco en las necesidades y conflictos de las personas que acceden (o no) al sistema judicial.

Y no nos referimos solo a categorías ontológicas que merecen especial atención y protección, sino a personas con necesidades jurídicas diferentes que merecen ser tratadas y consideradas de manera diferenciada y que requerirán diversos abordajes[10].

[7] Ver, en http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/dpe/images/POBREZA_1S_2020.pdf, la estadística de la incidencia de la pobreza y la indigencia en la provincia de Buenos Aires.

[8] Mediante la Resolución 139/20, la Secretaria de Comercio Interior de la Nación estableció esta categoría diferenciada para consumidores que se encuentren en alguna de las siguientes condiciones: adulto mayor, persona con discapacidad, migrante, excombatiente, persona en situación de vulnerabilidad socioeconómica, turista, miembro de comunidades indígenas y del colectivo LGBT+, persona que viva en barrios populares o zonas rurales, entre otros.

[9] Ver estadísticas de reclamos del año 2020 de «hipervulnerables» en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/12_-_diciembre_hv.pdf

[10] En este sentido, celebramos que el anteproyecto del Código Procesal de Familias, Civil y Comercial para la provincia de Buenos Aires, presentado públicamente el 5 de agosto de 2021, incorpore entre sus

Como se advierte entonces, la justicia centrada en las personas, con especial referencia a la justicia de consumo, nos exige sintonía fina entre el «talle a medida» y la «talla única».

4. Ocho propuestas para implementar una justicia de consumo centrada en las personas en la provincia de Buenos Aires

No es del caso, a los fines de la síntesis enunciativa que posee el presente trabajo, proporcionar ideas para una solución integral, sino que el objetivo es más modesto y bien concreto: realizar algunas propuestas para empezar a implementar un *ecosistema de justicia de consumo centrado en las personas en la provincia de Buenos Aires.*

Con ese objetivo en mente, como punto de partida y lineamiento general, consideramos necesario:

Primera propuesta: **Medir para decidir y generar información útil y confiable.** Se trata de crear conciencia sobre la necesidad de contar con bases de datos y recolectar evidencia empírica sobre el tipo y escala de problemas de acceso a justicia, en general, y en causas de consumo, en particular, y diseñar soluciones que sean costo-efectivas (Luzi, 2019).

Para ello necesitamos, con urgencia, en la provincia de Buenos Aires:

i) *Realizar encuestas de necesidades jurídicas insatisfechas* de manera permanente y bajo criterios de política pública: programada, fundada, sistemática, interdisciplinaria, pluralista y participativa. Las mediciones deben combinar técnicas cuantitativas y cualitativas, y los resultados deben ser informados y entendibles. Asimismo, se deben transparentar los cursos de acción que se tomarán sobre la base del análisis de esos resultados, programar auditorías y, nuevamente, medir.

ii) *Centralizar y organizar la información de todo el Sistema de Defensa del Consumidor provincial,* de modo similar a lo que sucede a nivel nacional, considerando y unificando la información, reclamos y detalles de las denuncias que ingresen a la Defensoría del Pueblo, oficinas municipales de Defensa del Consumidor (OMIC), los Centros de Acceso a la Justicia e, idealmente, incorporar los reclamos recibidos en las Asociaciones de Consumidores. En ese marco, la información debe estar desagregada, por la condición de la persona consumidora y tipo de vulnerabilidad, de existir, entre otras variables. Y también es necesario articular con otros actores comunitarios.

iii) También es necesario *incorporar a ese sistema estadístico general los reclamos que se inicien en el sistema formal de justicia*, es decir, en el Poder Judicial, y, para ello, el primer paso es habilitar un código específico en las *Tablas por Materias vigentes en la provincia de Buenos Aires* para el inicio de causas a través de Receptoría de Expedientes, en las cuales se

artículos previsiones normativas que permiten a los jueces declarar, a pedido de parte, la situación de vulnerabilidad de alguna de las partes «por pertenecer a grupos subalternizados, cuando tal circunstancia incida negativamente sobre sus posibilidades de actuación en el proceso» (art. 95); además, su declaración trae aparejada «el deber de juezas y jueces de dar prioridad al respectivo trámite» (art. 96), entre otras. Es decir, implica una tutela procesal reforzada para especiales situaciones de vulnerabilidad, entre las que se pueden encontrar los usuarios y consumidores.

invoque aplicación de normativa consumeril. Actualmente, ese código diferenciado no está disponible y, en la práctica, implica que la mayoría de las acciones judiciales de consumo por parte actora se inician bajo el *código 80,* que es *Daños y Perjuicios por Incumplimiento Contractual (Exc. Estado),* pero que no permite diferenciarlo ni medir la incidencia de esas causas dentro del total general de ingresos.

Ahora bien, con esos insumos *mínimos e indispensables*, datos reales, precisos y concretos, podemos empezar a pensar y generar abordajes para poner a las personas consumidoras de la provincia de Buenos Aires en el centro del sistema de justicia.

Para ello, y por cuestiones de buen orden, dividiremos el desarrollo de las ideas en los tres ejes de Soltau (2020), conforme lo expuesto en la conceptualización inicial.

Desde la perspectiva de que, *en los hechos, las personas no somos iguales,* consideramos imperioso lo siguiente.

Segunda propuesta: **Relevar las necesidades reales y profundas de las personas consumidoras y lo que pretenden del sistema de justicia, ya sea formal o informal.** Coincidimos con Chayer (2019) en que las necesidades jurídicas de las personas, muchas veces, no tienen que ver con lo meramente patrimonial (p. 167) o la obtención de una indemnización económica ante un incumplimiento de un proveedor de bienes o servicios, sino que buscan una disculpa, un reconocimiento, una reivindicación por un trato indigno, la prestación normal y eficiente de un servicio público, acceso a información, el cese de una práctica abusiva, el reconocimiento de una garantía, la baja de un servicio y un largo etcétera. Todas ellas son necesidades humanas totalmente legítimas, pero que, *tamizadas* por el derecho positivo[11], transmutan en el derecho a reclamar una indemnización económica, de verificarse cualquiera de esos incumplimientos que repare los daños producidos. Ahora bien, las personas consumidoras en su fuero íntimo muchas veces *solo* pretenden encontrar una solución a *su problema*, esto es: lograr la prestación eficiente del servicio, el cese de la práctica abusiva, la baja del servicio, la devolución de un débito indebido o el reconocimiento de la garantía —siguiendo con los ejemplos anteriores—, pero no pretenden ninguna indemnización económica ni reconocimiento de daños y perjuicios. Tenemos entonces que el proceso judicial, en tanto *canalizador* de una pretensión procesal, desvirtúa esa necesidad originaria y legítima de las personas. Y, encima, tampoco satisface esa necesidad jurídica bajo criterios de equidad y oportunidad.

Tercera propuesta: **Justicia barrial con servicios cercanos, con equidad geográfica para la presencia en la comunidad.** Esta propuesta de Maurino (2019) se realiza considerando, especialmente, la amplia y heterogénea territorialidad involucrada. Consideramos que se requiere de una *atención legal primaria* con el emplazamiento de dispositivos de servicios en los barrios populares de las zonas urbanas de carácter fijo o itinerante (p. 289). Es

[11] Nos referimos, especialmente, a normas de orden público, como sucede en la Argentina con la Ley 24.240 de Protección al Consumidor y la Ley 13.133, Código de Implementación de los Derechos de Usuarios y Consumidores en la provincia de Buenos Aires.

importantísimo que estas sedes de atención estén insertas o cercanas a las comunidades en situación de vulnerabilidad, de modo tal que estén geográficamente disponibles y efectivamente accesibles para tales comunidades. A su vez, se debe asegurar la presencia en zonas urbanas relevantes de toda la provincia, de manera equitativa de acuerdo con las condiciones sociodemográficas de cada localidad.

Considerando el eje *Diseña soluciones (no solo judiciales) partiendo del problema legal que vive un determinado grupo de personas,* entendemos que es necesaria la siguiente propuesta.

Cuarta propuesta: **Promover soluciones innovadoras y con ellas la incorporación de nuevos actores al sector justicia para proveer servicios de justicia a gran escala.** En este punto, una muy buena iniciativa sería generar una *Guía de prestadores jurídicos gratuitos*[12], que sea interactiva y de muy fácil uso, que los diferencie por área de práctica, tipo de servicio brindado, localización geográfica, medios de contacto, etc. Los colegios de abogados, los consultorios jurídicos gratuitos de las facultades de Derecho, los centros de acceso a justicia, Defensoría del Pueblo, estudios jurídicos o abogados que trabajen *pro bono* pueden ser un apoyo muy importante en este tópico. También debemos pensar los beneficios que puede brindar *a una* parte de la población un servicio de justicia digital, con uso de herramientas en línea, audiencias virtuales, incorporar plataformas interoperables entre los diferentes organismos y operadores para intercambiar información entre los prestadores del servicio de justicia de consumo.

En este punto, consideramos neurálgico que existan «facilitadores», es decir, personas con arraigo comunitario o que sean referentes en sus comunidades que tengan la misión de orientar a los ciudadanos en rutas de acceso a la justicia y modalidades complementarias de prestación de los servicios de justicia: *permanente, itinerante* (algunas veces a la semana en zonas con habitantes de extrema marginación o en situación de vulnerabilidad) y *virtual.*

Quinta propuesta: **Desjudicializar todo lo que sea posible** (Mellado Escarez, 2019). El Poder Judicial deja de ser el ámbito por excelencia en el que construir respuestas, y hay estudios que revelan que, para muchas personas, «tribunales es la última opción para las personas en su vida cotidiana» (Maurino, 2019, p. 289).

> Tanto sea considerando los tiempos procesales como los costos asociados, el resultado de un proceso jurisdiccional a menudo termina siendo insatisfactorio incluso para la parte que ha salido «victoriosa» en un proceso jurídico. En este sentido, las medidas alternativas de resolución de conflictos (MARC) son una buena herramienta de descongestión judicial. (Mellado Escarez, 2019, p. 45)

Es fundamental, entonces, mejorar el diseño, desarrollo y alcance de los métodos adecuados (no solo alternativos) de resolución de conflictos y explotar las diversas

[12] La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por ejemplo, lo tiene disponible en: https://www.buenosaires.gob.ar/serviciosjuridicosgratuitos.

instancias no judiciales de gestión de conflictividad y de resolución pacífica y participativa de los conflictos.

Sexta propuesta: **Ofrecer soluciones integrales para cubrir todos los niveles de acceso a la justicia.** «La evidencia empírica revela que las necesidades jurídicas que afectan a las personas, particularmente en las comunidades vulnerables, son múltiples y están encadenadas e interrelacionadas» (Maurino, 2019, p. 289).

Respecto al ámbito consumeril, entendemos que es necesario trabajar en la educación para el consumo, especialmente respecto a la problemática de «sobreendeudamiento», donde, por ejemplo, no solo se informe a las personas consumidoras sobre los aspectos legales de tal circunstancias y posibles soluciones, sino que posea un abordaje integral, considerando todas las implicancias que posee esa circunstancia en la economía personal, familiar y social de la persona consumidora.

«Las personas que acuden a un dispositivo de esta clase deben recibir conocimiento legal, asesoramiento, asistencia directa para gestiones, negociaciones y trámites administrativos, mediación comunitaria y patrocinio jurídico, además de acompañamiento subjetivo para fortalecer sus capacidades y autonomía» (Maurino, 2019, p. 290). Para brindar un servicio completo a cada consultante, es muy importante el trabajo interdisciplinario y coordinado entre agencias y dependencias públicas y organizaciones de la sociedad civil.

Sería muy útil también que exista una *app* para dispositivos móviles —que posee la mayoría de la población[13]— que no requiera uso de datos móviles para acceder, y acerque la justicia a los consumidores. Por supuesto, debe ser una herramienta de consulta gratuita y fácil comprensión que, con un lenguaje sencillo, ofrezca información actualizada sobre rutas de justicia y trámites requeridos para la adecuada y pronta resolución de los conflictos.

Por último, considerando el eje que este paradigma *consolida la noción de que la justicia es un servicio público,* proponemos lo siguiente.

Séptima propuesta: **«La administración de justicia» debe dar el paso hacia el «servicio de justicia»[14].**

> Se trata de convertir a la justicia, a los ojos de la gente, en un verdadero «servicio» para la gente. Que la ciudadanía comprenda que el «servicio de justicia» es algo necesario, provechoso y pensado para beneficio de ella. Que ese servicio de justicia sea columna imprescindible para construir la paz social, para procurar y promover los derechos humanos, los derechos de todos, y para sustentar los ideales de bienestar y desarrollo de las personas y las comunidades. (Guilherme y Costa, 2019, p. 31)

[13] «En 2020, se estimó que alrededor de 32,4 millones de argentinos eran usuarios de algún tipo de teléfono móvil inteligente, lo que representaría un incremento del 3,7% en comparación con lo estimado para 2019. Se estima que para 2025, el número de usuarios de smartphones en Argentina supere los 35 millones». https://es.statista.com/estadisticas/598527/numero-de-usuarios-de-moviles-en-argentina/

[14] Aquí también juega un papel fundamental el *legal design* en tanto es un enfoque centrado en el ser humano, que prioriza al usuario y sirve para facilitar y mejorar la experiencia en el sector legal, aplicando técnicas y metodologías del diseño, en formatos fáciles de entender.

Uno de los criterios para la prestación de ese servicio debe ser «proveer la mejor calidad de servicio donde existe la mayor necesidad, de modo tal que la acción estatal tenga los más altos estándares de calidad y dignidad en el servicio» (Rodríguez, 2019, p. 12).

Así, esa prestación del servicio no debe ser avalorativa, sino que debe estar guiada por criterios muy precisos: enfocarse a resultados —no a la gestión o administración de procedimientos formales—, hay que proveer herramientas, remover obstáculos, acompañar, respetar y actuar con empatía con cada persona que acude a los servicios, con escucha atenta, interesada, activa y profunda (Maurino, 2019, p. 291).

Octava Propuesta: **Utilización sistemática de encuestas luego de cada audiencia** (Chayer, 2019, p. 170) **para verificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado.** Es muy simple de implementar y, con preguntas bien formuladas, podemos tener indicadores claves sobre la percepción que, efectivamente, ha tenido el usuario respecto al servicio que se le ha brindado antes y después de la audiencia y durante ella.

5. Conclusiones

Los paradigmas de *justicia centrada en las personas*, en general, y de *justicia de consumo centrada en las personas*, en particular, requieren pensar a la justicia bajo estos criterios rectores: a) como un servicio público; b) bajo principios de equidad, racionalidad, eficiencia, eficacia y calidad; c) pensado desde *la demanda* de justicia, no desde la oferta; d) considerando las necesidades reales de las personas y partiendo de la premisa de que no somos iguales ni nos comportamos de la misma manera ante el mismo problema legal.

Todos los ciudadanos y ciudadanas necesitamos justicia, pero aquellas personas que pertenecen a sectores o grupos más vulnerables de la población la necesitan especialmente, y es allí donde se torna imperioso redoblar los esfuerzos estatales y de la comunidad toda.

Tal como se describió en el presente trabajo, las personas consumidoras somos vulnerables *en abstracto*, es decir, por la sola condición de serlo, con independencia de cualquier otra circunstancia o situación que nos pueda colocar, incluso, en una situación de *hipervulnerabilidad.* Ante ello y frente a la prevalencia, incidencia y masividad de la conflictividad de consumo en la actualidad, en el marco de una economía global, digital y en tiempo real, la Argentina, en general, y la provincia de Buenos Aires, en particular y muy especialmente, deben pensar y diseñar, con urgencia, políticas públicas *centradas en los usuarios del servicio de justicia*; exige sintonía fina entre el «talle a medida» y la «talla única», para dar respuesta eficaz a las necesidades jurídicas de las diferentes personas.

Referencias

Carpintero, K. (2019). El primer hospital de Derechos de la Argentina. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 479-490). CABA,

Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

CSJN en «Halabi, Ernesto c/ P.E.N. – Ley 25.873 y dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986», sentencia del 24/02/2009, Fallos 332:111).

Chayer, H. M. (2019). ¿Cómo poner a las personas en el centro de la justicia formal? En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 167-172). CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Guilherme, C. y Costa, J. M. (2019). Justicia Abierta, imperativo esencial para un verdadero y eficaz estado democrático de derecho. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 17-31). CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Luzi, N. (2019). Agenda Global del Desarrollo: el desafío de garantizar el acceso a justicia para todos. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 59-72). CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Maurino, G. (2019). Servicios comunitarios de atención legal primaria: una respuesta a las brechas de justicia. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 283-296). CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Mellado Escarez, L. (2019). Hacia la transformación del sector justicia para acercar los servicios a la ciudadanía. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 41-48). CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Rodríguez, M. F. (2019). Justicia centrada en las personas. En *Aportes para la construcción de un ecosistema de justicia centrado en las personas,* (Carpintero K., Coordinadora) (pp. 7-14) CABA, Argentina: Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica, Recuperado de: http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2659

Soltau, S. (16 de mayo de 2020). *¿Qué significa «justicia centrada en las personas»?* [entrada de blog]. Recuperado de https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-significa-justicia-centrada-en-las-personas-soltau-salazar/?originalSubdomain=es. (Fecha de consulta: 9 de agosto de 2021).

Task Force on Justice. (2019). Justice for all. Nueva York: New York Center for International Cooperation. Recuperado de: https://www.justice.sdg16.plus/

Verbic, F. (2015). Por una necesaria y urgente reforma que permita una tutela judicial adecuada de usuarios y consumidores. *Revista Iberoamericana de Derecho* Procesal, 2(2) (pp 207–227).

Estadísticas

Dirección Nacional de Defensa Del Consumidor (DNDC) (2020). Reclamos de «Hipervulnerables». Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/12_-_diciembre_hv.pdf

Dirección Provincial de Estadísticas. Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Buenos Aires (2020). Incidencia de la Pobreza y la Indigencia en la Provincia de Buenos Aires. Recuperado de: http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/dpe/images/POBREZA_1S_2020.pdf

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Acceso a Justicia (2019). Segundo Estudio de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Recuperado de: file:///C:/Users/dange/Downloads/2deg_estudio_de_necesidades_juridicas_insatisfechas._informe_final._11_nov._2019%20(2).pdf