

## PONENCIA GENERAL

### XXXI CONGRESO NACIONAL DE DERECHO PROCESAL EN MENDOZA 1, 2 y 3 de Setiembre de 2022

#### **Comisión N° 2: “Reformas a las Estructuras Procesales”.**

Justicia de Pequeñas Causas, Justicia Inmediata, Justicia de Consumo y Acción de Amparo.

**Tema de Ponencia:** “La Justicia Inmediata de Pequeñas Causas, Justicia de Consumo y La Eficacia de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas.

**Autor:** Carina Mariela Ginestar.

**Dirección Electrónica:** [carinaginestar@yahoo.com.ar](mailto:carinaginestar@yahoo.com.ar) – [cginestar@jus.mendoza.gov.ar](mailto:cginestar@jus.mendoza.gov.ar)

**Síntesis de la Propuesta:** Instaurar el Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en las demás Provincias Argentinas.

#### Ponencia

#### **La Justicia Inmediata de Pequeñas Causas, Justicia de Consumo y La Eficacia de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas.**

**Sumario:** I- Introducción. II-Noción de Justicia de Pequeñas Causas. III-Naturaleza Jurídica de la Justicia de Pequeñas Causas. IV- Eficacia de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas de la Corte de Mendoza. V- Principio de Justicia Multipuertas. VI- Justicia de Consumo en Mendoza. VII- Conclusión.

#### **I- Introducción.**

En la presente Ponencia, pretendemos demostrar cómo pueden tramitarse y resolverse los conflictos cotidianos de los consumidores y de los vecinos, por medio de un Proceso simple, expedito y oral, como es el Proceso de Pequeñas Causas; y a través de 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 cuenta con las puertas abiertas de la justicia para la búsqueda de la solución de su controversia social.

Dicho organismo se encargará de determinar cuál es el mecanismo más idóneo para la resolución, de acuerdo a las características de la conflictividad traía a los estrados judiciales. En Mendoza se estableció que tramitan bajo esta Justicia, los conflictos emanados de las contrataciones consumeriles y los derivados de las relaciones entre vecinos (tales como filtraciones, humedad, forestal y medianería). 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 (del 94%) de resolución de las controversias, mediante acuerdos en el proceso judicial de negociación de pequeñas causas.

Para instaurar este fuero, fue necesario hacer una preparación de campo, a fin de lograr el abordaje interdisciplinario de estos sectores de la sociedad, que no tenían acceso a la justicia por ser sus reclamos de poco monto, y por ello, insignificantes para el aparato judicial. Para crear el “Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas”, necesitamos contar con una estructura acorde para hacer frente a la cantidad de reclamos sociales existentes, por ser esta una **“Justicia Social y de Equidad”**. Fue necesario crear las *“Redes Sociales de Contención de los Ciudadanos”* con el abordaje interdisciplinario con los Municipios de la Provincia. Hoy la Competencia por el Monto en la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza, tabulada en 3 JUS (unidad de valor que se renueva anualmente) asciende a \$ **136.700**. Antes de la existencia del nuevo Fuero, el ciudadano en condiciones de vulnerabilidad quedaba sin acceso al sistema judicial en su pretensión de bajo monto y con la insatisfacción del servicio de justicia, con la sensación absoluta de Injusticia. *Ello, se ha revertido con dicho fuero, el ciudadano se siente escuchado, asesorado y con justicia a término, en la resolución de su controversia.* Se ha logrado la cohesión social. Esta Justicia contribuye a cambiar la imagen pública de la justicia. 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. Un aspecto relevante de

esta Justicia, es que una de sus virtudes y beneficios radica en *posibilitar el Acceso a la Justicia de aquellos consumidores considerados hipervulnerables en todos los aspectos, económicos, sociales, culturales, técnicos, legales, etc.*

*Estos conflictos de poco monto, necesitan de una tutela procesal diferenciada y de una dependencia judicial adecuada, para su inmediata resolución. En general, aquellas Provincias que no cuentan con esta Justicia de Pequeñas Causas, estas controversias sociales, terminan por quedar fuera del sistema judicial, por ser el costo para iniciar el reclamo judicial, muchas veces superior al monto mismo del daño sufrido. Por ello, esta Nueva Justicia, Nuevo Proceso y Dependencia Judicial, han venido a provocar el fenómeno de que los ciudadanos conozcan sus derechos y puedan reclamar gratuitamente cuando los mismos sean vapuleados por los sectores más fuertes de la relación de consumo, cumpliendo así con uno de los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales, que es el “**Derecho al Efectivo Acceso a la Justicia**”.*

## **II- Noción de Justicia de Pequeñas Causas.**

Definimos a *la Justicia Civil de Pequeñas Causas* como “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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>. Posteriormente, su competencia fue extendida a reclamaciones derivadas

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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<sup>3</sup>, Canadá, Estados Unidos, etc., entre otros países de la región; y existen disposiciones normativas que contienen coincidencias con lo desarrollado por estos países. En la actualidad hay varios 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. Ésta, 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. En el juicio el juez intenta la conciliación y sus decisiones se fundan no sólo en la normativa jurídica, en la jurisprudencia y en la doctrina sino también en el criterio de equidad. Está presente, especialmente, en Colombia<sup>4</sup>, Perú, Venezuela, Uruguay y Argentina, entre otros. Esta Justicia se encuentra relacionada a formas comunitarias de resolución de controversias. Por ello, además de los juzgados que llevan adelante los juicios de pequeñas causas, funciona siempre una dependencia del Poder Judicial, que aplica los medios alternos de resolución de las controversias, a fin de evitar la judicialización de todos los conflictos, tal como sucede en la Provincia de Mendoza, con la labor desarrollada por la Oficina Judicial de Pequeñas Causas de la Corte.

Ahora bien, la Justicia de Paz Lega, ha desaparecido casi completamente en nuestra Justicia Provincial, contando con solo un Juzgado de Paz no transformado en letrado, convirtiéndose la Justicia de Paz Letrada en la primera instancia del Poder Judicial local.

---

<sup>3</sup> La Constitución Federal de 1988 (artículo 98) creó los juzgados especiales (juizados especiales) 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 (Río Grande do Sul), regulados en 1984 por la ley 7.244.

<sup>4</sup> 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”.

Ello surge porque nunca se puso en ejecución las normas del Código Procesal Civil originario (1953) de José Ramiro Podetti, previstas en el Libro Quinto, Título I, del Cuerpo Legal mencionado; que contemplaba un órgano (Tribunales Colegiados de Instancia Única) y procedimiento propio para este tipo de causas.

Luego, al surgir las sociedades de masas y el fenómeno global que trajo, entre otras cosas, el consumo y los conflictos derivados del mismo, llevó a la creación de órganos administrativos que ejercen el poder de policía sobre los proveedores de servicios, con la facultad de multar a los mismos, 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 la 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 prevé el artículo 52 y 53 de la ley 24.240.

Históricamente el consumidor siempre contó con el derecho a iniciar 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, que se diferencian por el monto del reclamo. Tenemos los Procesos de Pequeñas Causas de Consumo (hasta 3 JUS) los que tramitan ante la Justicia de Paz; y los Procesos de Conocimiento Especial de Consumo (de más de 3 JUS en adelante), que éstos 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.

Para poder materializar el acceso a la justicia en los procesos de pequeñas causas de consumo, es necesario contar con una dependencia judicial que lleve adelante el “Proceso de Preparación de Juicio”, que incluye entre otros la confección de la demanda, la evaluación de la prueba acompañada y lo más im-

portante que es la atención a los ciudadanos que concurren con dichos conflictos, es decir la cohesión social. Caso contrario, el artículo 218 sería una simple normativa que no tendría aplicación en la práctica. De este concepto, surge la necesidad de contar con un organismo que garantice el derecho humano a la tutela judicial efectiva de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que sus reclamos al ser de poco monto, muchas veces se tornan insignificantes para el sistema judicial. Por ello, ya no tienen que renunciar más a reclamar por sus derechos vulnerados, hoy el acceso está asegurado con la actuación de la Oficina de Pequeñas Causas de la Corte local.

Por ello, tanto los juicios de pequeñas causas entre vecinos, como los relativos a las relaciones de consumo, son un verdadero juicio de daños y perjuicios de poco monto, donde el importe que puede reclamarse no puede superar los 3 JUS, pudiendo demandarse todos los rubros de daños pertinentes, daño patrimonial, daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño punitivo, entre otros, todo ello bajo el principio de la reparación plena previsto en el artículo 1740 del Código 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.

Ahora bien, la realidad socio-económica que atraviesa el ciudadano de nuestra provincia, el que muchas veces no logra acceder a la justicia por numerosos obstáculos que debe atravesar, principalmente económicos, lo colocan en una situación de hipervulnerabilidad; siendo una de las causas principales que dieron creación al Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza, 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; sumándole a ello la labor esencial del Juez, el que cumple un rol protagónico en las solución de estos pequeños conflictos sociales, en aquellas causas en las que tuvo que iniciarse el correspondiente juicio de pequeñas causas.

### **III- Naturaleza Jurídica de la Justicia de Pequeñas Causas.**

Las Pequeñas Causas han sido receptadas en el Código Procesal Civil Mendocino, en el artículo 218, producto de un intenso y extenso trabajo de investigación que realizamos en el marco de la Carrera de Posgrado de Maestría en Magistratura y Gestión Judicial dictada por la Universidad Nacional de Cuyo durante los años 2006 y 2007, razón por la cual hace más de una década que se venía trabajando para la puesta en marcha del nuevo Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza. Desde entonces, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, ha desarrollado diversas actividades y capacitaciones, que vislumbran su interés y preocupación constante en atender estos pequeños reclamos de la ciudadanía.

Esta justicia adquiere mayor relevancia en estos tiempos, donde las fluctuaciones de la economía, contribuyen a aumentar a pasos agigantados la conflictividad social, debiendo estar la Justicia a la vanguardia para atender dicha demanda aumentada de justicia, aún mayor cuando se trata de derechos de tercera generación, como lo es el derecho de consumo, que requiere una respuesta inmediata de la justicia y una solución expedita, a fin de que el derecho vulnerado sea reestablecido al origen.

En épocas de crisis, la actitud de los Poderes Judiciales, no debe ser la de suprimir el conflicto sino captarlo y solucionarlo adecuadamente<sup>5</sup>. En este aspecto, Morello<sup>6</sup> sostiene que los problemas más apremiantes que perjudican el desempeño del Poder Judicial en el campo civil pueden ser analizados -por lo menos- bajo tres enfoques distintos: a) inadecuación de la actual estructura para la solución de los litigios que a ella afluyen en su concepción clásica de litigios individuales; b) tratamiento legislativo insuficiente, tanto en el plano material como procesal, de los conflictos de intereses colectivos o difusos que, entre tanto, no disponen de una tutela jurisdiccional específica; y c) el trata-

---

<sup>5</sup> RAUEK DE YANZÓN, Inés, "Relaciones entre la estructura del órgano, el proceso y los recursos", Boletín del Centro de Capacitación Judicial "Manuel A. Saez", páginas 32/33, Mendoza, 2000.

<sup>6</sup> MORELLO, Augusto Mario, "El arreglo de las disputas sin llegar a una sentencia final", Jurisprudencia Argentina, Tomo III, página 743, 1985.

miento procesal inadecuado a las causas de reducido valor económico y consecuente inaptitud del sistema judicial para la solución barata y rápida a esta especie de controversias. Con referencia al tercer problema, se señala que él afecta por regla a gente humilde, desprovista de capacidad económica para enfrentar los costos y la demora de una demanda judicial. La garantía meramente formal de acceso a la justicia, sin que se creen las condiciones básicas para el efectivo ejercicio del derecho a postular el juicio, deja de lado uno de los principios básicos de la democracia, cual es el de la protección jurídica de los derechos individuales.

Las notas sociológicas que condicionan la respuesta en este sector son la elevada concentración poblacional en las áreas urbanas y el desenvolvimiento acelerado de las formas de producción y consumo de bienes y servicios, que actúan como factores de intensificación y multiplicación de conflictos y cuando tales conflictos no son solucionados, constituyen fuente generadora de tensión social y pueden fácilmente transmutarse en comportamientos antisociales. Se atribuye, como resultado, la labor inaplazable de proporcionar al ciudadano común el acceso a la justicia, deponiendo todos los impedimentos, que a ello se contraponen. El alto costo de la demanda, la lentitud y la casi certeza de la inviabilidad del ingreso en juicio, son ingredientes restrictivos, cuya supresión instituye la base elemental de creación del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas<sup>7</sup> y de la dependencia judicial encargada de la implementación, puesta en marcha, capacitación, relevamiento, inicio del proceso judicial y seguimiento de la causa, a fin de lograr la solución en forma inmediata a la problemática particular de cada ciudadano.

Las Pequeñas Causas tienen enorme significación, desde el punto de vista individual, para el particular cuyos intereses están afectados y desde la perspectiva social, dada la importancia económica del conjunto de pequeños

---

<sup>7</sup> GINESTAR, Carina Mariela, “Los Juicios Complejos y Las Pequeñas Causas”, Obra: “Derecho Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Mendoza – Perspectivas Actuales”, Dirigida por RAUEK DE YANZON, Inés, Ed. La Ley, Tomo I, pág. 77/113, año 2016.



reclamos. También desde la óptica política, por estar directamente vinculada a la imagen pública de uno de los tres poderes del estado. En efecto; esta Justicia contribuye a modificar lo que la multitud de particulares -con pequeños problemas cotidianos- siente y piensa de la justicia<sup>8</sup>. *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. Ello lleva a que muchas veces ni siquiera se planteen ante los Tribunales, generando en los afectados una sensación de injusticia, impunidad y en definitiva profunda insatisfacción y frustración.

*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<sup>9</sup>*. Esta situación, se agudiza en los procesos de menor cuantía o pequeños montos. Ahora bien, dicha situación se ha revertido en Mendoza, a medida que se afianza el nuevo Fuero Provincial de la Justicia de Pequeñas Causas, con el afán de que dicho Fuero sea implementado en el corto plazo, en las demás Provincias Argentinas. Para ello, desde la Oficina de Pequeñas Causas se proyectan, organizan e imparten múltiples actividades de interacción y en conexión con las distintas provincias argentinas y con los demás países de la región americana, más específicamente del cono sur. Para fecha 21 de abril se dictó la Catorceava Capacitación en Justicia de Pequeñas Causas, la que tuvo alcance nacional y fue transmitida a través del Canal de Youtube del Poder Judicial, la que contó con la participación de 500 letrados de todo el país. Para fecha 27 de abril se lanzó el Primer Curso Internacional de Actualización en Justicia de Pequeñas Causas, el que cuenta con la intervención especial de juristas y representantes del Poder Judicial Brasileiro, atendiendo a la extensa experiencia de más de 40 años de trayectoria en dicho fuero, con resultados alta-

---

<sup>8</sup> GINESTAR, Carina Mariela, "Naturaleza Jurídica de la Justicia de Pequeñas Causas", Obra: "Justicia de Pequeñas Causas", Ed. ASC, pág. 67, año 2019.

<sup>9</sup> FERREYRA DE LA RÚA, Angelina y GONZÁLEZ DE LA VEGA, Cristina, "Lineamientos para un proceso civil moderno", Ediar, 1997, página 15.

mente satisfactorios para todos los operadores del derecho y en especial para la comunidad.

Ahora bien, centrándonos en el tema puntual objeto de esta justicia, que consiste en la superación de los problemas sociales actuales que aquejan a la comunidad, 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 funcionado como empresa de servicios de justicia, el rol activo y protagónico de los jueces, y la exigencia de una interpretación teleológica que sólo se justifica por los resultados valiosos a los que se arribe<sup>10</sup>. En lo que no hay dudas es que el proceso civil no puede transformarse en un conjunto de solemnidades desprovisto de sentido. El Sistema Judicial de Pequeñas Causas<sup>11</sup>, acerca la Justicia a los justiciables, aproximándolos no sólo geográficamente, sino también a través de un método de juzgamiento sin tecnicismos que permita el contacto directo entre ambos. Es que la apertura de la justicia a la sociedad implica, necesariamente, el enfoque de la cuestión desde el punto de vista de los consumidores del sistema, implantando procesos más accesibles, rápidos y económicos, sistemas de solución alternativa de conflictos, y formas de justicia descentralizada, participativa<sup>12</sup> y multipuertas<sup>13</sup>. A ello se le adiciona como otro argumento, que atañe específicamente a la naturaleza jurídica de la justicia de pequeñas causas, la verdadera función de esta Justicia, ya que configura un gran instrumento garantizador de pacificación social.

---

<sup>10</sup> MORELLO, Augusto Mario, "El arreglo de las disputas sin llegar a una sentencia final", *Jurisprudencia Argentina*, Tomo III, página 743, 1985.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> CAPELLETTI, Mauro, "El Acceso a la Justicia", en revista del Colegio de Abogados de La Plata, N° 41, 1983.

<sup>13</sup> ANDREWS, Neil, "On Civil Procedure" (El Proceso Civil), Cambridge-Antwerp, Editorial Intersentia Ltd, Tomo 1, año 2013. PEREZ RAGONE, Alvaro, "Revista *Ius et Praxis*", n° 1, 2014, pp. 419-426, ISSN 0717 -2877, Universidad de Talca – Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

En concordancia con el desarrollo desglosado, es importante destacar que la justicia de pequeñas causas, además de su descentralización geográfica, requiere para su eficacia, necesariamente de un proceso especial y, partiendo de la naturaleza instrumental del proceso, se ha procurado adaptarlo a las particularidades del objeto de esta justicia, determinadas por la naturaleza y cuantía de las pretensiones sobre las que se litigará. Se ha ideado en nuestra legislación procesal, un proceso fundamentalmente oral, gobernado por los principios de inmediación, publicidad, concentración y economía de tiempo y recursos. En definitiva, un sistema ágil y humanizado, en el que el litigante pueda exponer directamente sus problemas ante el órgano judicial, en un primer momento ante la Oficina Judicial de Pequeñas Causas y luego ante el Juez; y recibir -también directamente y sin dilaciones- una adecuada respuesta y solución a los mismos. Simplicidad de las formas, rapidez en la decisión y reducción al mínimo de los costos pretenden poner fin a la existencia de procesos lentos, caros y engorrosos, que desalientan la promoción de la acción cuando la cuantía económica es de escaso valor, renunciando, de antemano a la concreción de los derechos. Se han incluido también normas especiales para el ejercicio de derechos por consumidores y usuarios, entendiendo que la especificidad del fenómeno originado por las actuales relaciones de consumo torna imprescindible, no sólo *otorgar derechos sustanciales*, sino *prever normas de fondo y de forma*, que ayuden a su realización, como así también de los Poderes Judiciales de crear Organismos que garanticen la tutela judicial efectiva de dichos derechos, consagrados en la Constitución Nacional, a tenor de lo previsto en el art. 42 de dicho cuerpo legal; cumpliendo con dicho mandato constitucional, tal como sucede en Mendoza, con el servicio de Justicia prestado por la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas referida. Aquí se vislumbra a todas luces que los Fueros Especiales, como es el Fuero de Pequeñas Causas, son una manifestación concreta de la tutela procesal diferenciada, en cumplimiento con la magna constitucional referida. Ello exige técnicas procesales que, representan una mayor facilidad para el acceso a la justicia y el tratamiento de pretensiones individuales que, aislada y fragmentariamente, tendrían

pocas condiciones para una tramitación adecuada<sup>14</sup>. Hoy, revisten gran importancia los métodos de auto composición del litigio, en especial en una época en que los tribunales se encuentran saturados y, por otro lado, los particulares, evidenciando la crisis de autoridad que implica el postmodernismo, son más proclives a aceptar y cumplir lo que voluntariamente acordaron, por encima de lo que se les impone. El medio adecuado que se aconseja para este tipo de conflictos de poco monto es el proceso de negociación, aplicado en una instancia u organismo judicial, en donde el acuerdo quede plasmado en instrumento público, al celebrarse frente a un funcionario judicial y goce así de toda la fuerza de ley requerida para exigir luego su cumplimiento. Se tuvo en cuenta, en la creación del nuevo Fuero, la experiencia ya existente en países de la región americana que han instaurado sistemas semejantes, como Brasil y algunos estados de los Estados Unidos y sus legislaciones vigentes, las que han receptado varios de los conceptos más actuales en la materia, con datos fidedignos del muy buen resultado arrojado por dicha Justicia.

Para finalizar en este punto, afirmamos que los llamados derechos de tercera generación, como el consumo, el ambiente, entre otros, requieren de una tutela procesal y sustancial diferenciada. Los estados se encuentran obligados a otorgar los procesos y crear las instituciones judiciales que garanticen el acceso a la justicia, debiendo asegurar al ciudadano el llamado "día ante el tribunal", día de ser oído ante la justicia. Para ello, la oralidad y los procesos por audiencias, aseguran la participación del ciudadano en la resolución de su conflicto y funcionan como herramientas que posibilitan el derecho de acceso a la justicia, siendo ésta una garantía de derecho internacional que contribuye y facilita la entrada al sistema judicial. En la protección de estos derechos sociales se requiere de una justicia especial, como es la Justicia de Pequeñas Causas.

Concluimos, que la Justicia de Pequeñas Causas es una Justicia Social, Colaborativa, de Protección, de Coexistencialidad, de Equidad y de Acompa-

---

<sup>14</sup> FARINA, Juan M., "Defensa del consumidor y del usuario", Editorial Astrea, página 403/4, 1995.

ñamiento 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 SCJ.**

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 art. 1 Apartado IV del Código Procesal Civil. El objetivo fue la creación, implementación, puesta en marcha de la prueba piloto en los juzgados de paz letrado; y difusión del *“Nuevo Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas en Mendoza”*, el cual se encuentra absolutamente cumplido y con resultados altamente positivos para la comunidad y para todos los operadores del derecho.

Desde la Oficina Judicial de Pequeñas Causas, se desarrollan anualmente múltiples actividades, capacitaciones anuales periódicas, celebraciones diarias de audiencias de negociación, asesoramiento gratuito al ciudadano, actualización y formación del Registro de Abogados de Pequeñas Causas, resolución de cada conflicto aplicando el medio alternativo o herramienta más adecuada para su solución inmediata, entre sus principales funciones.

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 sí sola para garantizar el cumplimiento de 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 verdadera 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.

En este punto abordaremos, las funciones y facultades de la Oficina Judicial; el tiempo promedio de resolución y datos estadísticos; la forma de abordar la conflictividad social; la resolución de causas a través de la Gestión Judicial; del Proceso de Negociación Judicial de Pequeñas Causas y del Juicio de Pequeñas Causas.

### **-Proceso Judicial de Negociación de Pequeñas Causas.**

En forma concomitante con la entrada en vigencia de este fuero, a través de la Ley 9001, en 2018, se dispuso por Acordada N° 28.586, las facultades de la Oficina de Pequeñas Causas para recibir la acción judicial de pequeñas causas del ciudadano y así dar inicio a dicho proceso de pequeñas causas. Además, se le otorgó a la Oficina de la Corte, la facultad de poder aplicar como medio alternativo de resolución de controversias la *“Negociación entre partes”*, el que fue muy bien recibido y aceptado por todos los operadores y profesionales del foro mendocino. Para ello, el Superior Tribunal Mendocino, mediante Acordada aprobó el Manual de Procedimientos de la Oficina, que prescribe y detalla el proceso judicial de negociación de pequeñas causas, el trámite que se imparte bajo *“gestión judicial”* y todos los mecanismos utilizados desde dicha dependencia en busca de la contención social y solución de la conflictividad de la comunidad, en su rol de justicia de acompañamiento y de protección. Se estima un promedio de atención diaria de 50 personas, en forma presencial, telefónica y a través de la web. Además, se concretan diariamente alrededor de *7 Audiencias Orales de Negociación y dos Reuniones del Abogado/a sorteado con el Actor/a*. Al referirnos a la Eficacia de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas, debemos mencionar:

**a) Trabajo en Equipo y Atención Especializada.** Desde la Oficina se trabaja en equipo, distribuyendo las diversas tareas a realizar diariamente. Por día, se dedica mucho tiempo en la atención al público en lo que llamamos *“Ingreso del Conflicto”*- y ese es nuestro principal desafío, escuchar, orientar jurídicamente y analizar cada conflicto - *Evaluación del mismo*- para determinar el mecanismo que vamos a emplear para su resolución -*Derivación al Método más Adecuado*-. *Todo ello, bajo la Dirección de la Oficina Judicial de Apoyo Jurisdiccional de la Justicia de Pequeñas Causas*. Esto es, propiamente dicho, *“Justicia Multi-*

*puertas*". Esta Justicia Multipuertas, es una tendencia de la justicia civil en América, impulsada por los organismos internacionales, como el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, que es un organismo internacional autónomo creado en 1999 por resolución de la Asamblea General de la OEA, dando cumplimiento de ese modo al Plan de Acción de la Segunda Cumbre de las Américas en 1.998 y las recomendaciones de las Reuniones de Ministros de Justicia de la región americana especialmente. La Oficina de Pequeñas Causas ha trabajado en forma permanente con dicho Organismo, en la implementación de cada una de sus funciones y tareas específicas, siempre en miras a avanzar bajo los lineamientos y experiencias positivas que esta justicia va teniendo en otros países de la región americana. Para los acuerdos que se celebran diariamente, se utiliza la negociación judicial como un mecanismo de solución de conflictos en forma previa al inicio de la demanda judicial de pequeñas causas, en las causas que se determine adecuado ésta vía.

#### **Notificación Audiencias de Negociación.**

Para notificar la fecha fijada para la celebración de las "*Audiencias de Orales de Negociación*", se utiliza la notificación electrónica, a tener de lo prescripto por el art. 70 inciso B del CPCCT, en concordancia con las facultades otorgadas por la Acordada N° 28.936 y dentro del Régimen de la Justicia de Pequeñas Causas, establecido por la Ley 9.001, en su artículo 218. Todo ello, bajo la vigencia del "Principio de Oralidad y los Procesos por Audiencias", que rigen, los procesos de nuestra justicia provincial. Las notificaciones se efectúan al correo oficial de la casa central reclamada y al que tengan los abogados que la representan, buscando en todo momento la celeridad y eficiencia en cada paso del proceso que se lleva a cabo para lograr la resolución rápida, efectiva y expedita de cada conflictividad, acompañando en todo momento al ciudadano en cada una de las etapas del proceso de negociación judicial. También se utiliza la notificación telefónica y en cédula soporte papel. Por ello, desde que la causa ingresa formalmente a dicha dependencia, la vulnerabilidad es superada, logrando el equilibrio e igualdad entre las partes. La persona recibe la cohesión pertinente, no solo para solucionar su conflicto jurídico sino también su conflicto emocional o convivencial en el caso de vecinos, logrando recomponer las relaciones personales que desde

hace tiempo estaban quebradas. Esto produce la sociabilización del derecho, contribuyendo con el accionar de dicha Dependencia, a lograr la paz social. Ello se ve demostrado en los resultados de las encuestas de satisfacción tomadas al público, en donde en el 97,05 % arroja que ha recibido una atención excelente y el 2,95 % muy bueno, no solo desde lo jurídico, sino más importante aún, desde lo humano; sintiendo efectivamente que ya no está solo frente a su problemática, que el Estado, desde dicha Oficina, está colaborando en resolver su reclamo de poco monto. La labor de la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas, al estar enmarcada en la noción de Justicia Multipuertas, consiste en atender a toda persona que concurre en procura de justicia. Si la causa encuadra por la materia en la Justicia de Pequeñas Causas, existen dos procesos para su tramitación.

**c) Celebración de la Audiencia Oral de Negociación Judicial de Pequeñas Causas.**

En primer lugar, a tenor de lo reglamentado por Acordada 29.452 del 17 de diciembre de 2019, previo al inicio del juicio propiamente dicho, en la sede de la Oficina, debe iniciarse y tramitarse el Proceso Judicial de Negociación de Pequeñas Causas, para lo que se realiza la admisión formal de la acción judicial entablada por el ciudadano y luego del análisis del material probatorio se fija fecha de audiencia oral de negociación la que puede celebrarse en forma virtual, a través de la Aplicación de Microsoft Teams; en forma presencial y también en forma mixta (virtual y presencial, para los casos de que el reclamado resida fuera de la Provincia de Mendoza).

**d) Tiempo promedio de resolución y el porcentaje de resolución positiva.**

Mediante el Proceso Judicial de Negociación de Pequeñas Causas, según las estadísticas de la gestión 2021, se ha logrado resolver el 94% de los conflictos presentados ante dicha dependencia. Solo en el 6% 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 art. 218 del Código Procesal Civil Comercial y Tributario de la Provincia y lo dispuesto por Acordada N° 28.586. Para ello, se llevan adelante varios pasos para la formación del expediente, admi-



sión formal, recolección de la documentación, confección de la demanda en el formulario tipo, sorteo de profesional del Registro de Abogados de Pequeñas Causas, lleva la Oficina, la notificación electrónica y telefónica al profesional, celebración de la reunión entre reclamante y profesional, etcétera. En aquellos casos que por la materia no encuadran en pequeñas causas (al no ser un conflicto entre vecinos, ni tampoco de consumo), pero que por el monto puede tramitarse en dicha dependencia, porque no supera el importe equivalente a los 3 Jus, se lo atiende a tenor de la llamada justicia Multipuertas, siempre que sean cuestiones civiles, tales como por ejemplo incumplimientos contractuales. En estos casos de acuerdo a las particularidades del conflicto puede intentarse su resolución mediante el trámite llamado “Gestión Judicial de la Oficina”, el que tiene el mismo porcentaje positivo arriba mencionado. El tiempo promedio de resolución de los conflictos en este proceso de negociación oscila entre 30 y 45 días hábiles.

Afirmamos que el parámetro para la admisión formal de la causa, radica en el monto, que es el que delimita la competencia de la Justicia de Pequeñas Causas y de la Oficina, hoy 3 Jus, que equivale a \$ 136.700. Luego se verá, si por la materia, encuadra en un Proceso de Pequeña Causa, de acuerdo a lo normado por el artículo 218 del Código Procesal Civil Comercial y Tributario de la Provincia; siempre trabajando bajo el sistema y los principios de la Justicia Multipuertas.

La eficiencia<sup>15</sup> 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, ha 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. En el caso del juicio, en la fecha fijada para la celebración de la audiencia multipropósito de pequeñas causas, el juez

---

<sup>15</sup> 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.

resuelve el conflicto dictando sentencia en forma oral, o mediante la autocomposición de las partes; en éste caso no se necesita llamar autos para homologar dicho acuerdo, porque al mismo se arribó en la Audiencia en presencia del Juez, por lo tanto, en la parte resolutive se tiene presente el acuerdo celebrado entre las partes, o a criterio de cada Magistrado en el misma acta de constancia de dicha audiencia se lo tiene por homologado y por notificadas a ambas partes del mismo, siendo innecesario luego notificar por cédula el resultado de dicha audiencia.

**e) Aplicación de los Medios Alternos de Resolución de Controversias.** En los Conflictos de poco monto, el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos es una herramienta fundamental para su resolución a través de acuerdo. El Órgano judicial es el que debe aplicar el medio alternativo para resolver los conflictos cotidianos de poco monto, lo que garantiza el cumplimiento y efectividad de lo acordado. Esto es lo recomendado por los Organismos internacionales que se encargan de acompañar a los países de la región americana en sus procesos de reformas judiciales y procesales. La Negociación Judicial, es la herramienta difundida e instaurada desde hace tiempo en los países más desarrollados de la región, como Canadá y Estados Unidos; y promocionada también, a través del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, dedicados al estudio e investigación de la justicia en América.

El mecanismo empleado en la Dependencia referida, “Negociación Judicial”, *ofrece respuestas alternas al juicio propiamente dicho; evita el abarrotamiento de los tribunales con dichas demandas de pequeñas causas, produce - en efecto- la descongestión de los mismos, tal como lo mencionamos en la presente obra; acelera la resolución de la controversia que presentan las partes; devuelve eficazmente la paz social; logra justicia inmediata o a término. A ello, se adiciona, que evita los costos que acarrear al sistema de justicia, la tramitación de un juicio propiamente dicho; acerca la justicia a la gente y genera un uso eficiente de los recursos públicos.* Estas son algunas de las razones que han despertado favorablemente la aceptación y rápida adaptación, del foro

judicial mendocino y de la ciudadanía, al trabajo que realiza y desarrolla la Oficina Judicial de Pequeñas Causas, ya que tanto el reclamante (ciudadano mendocino), el reclamado, los letrados y demás auxiliares de la justicia que participan de esta instancia judicial de resolución de conflictos, obtienen una respuesta adecuada, en tiempo récord, con profesionales idóneos y capacitados, con atención personalizada de su conflicto, empleando todas las herramientas y técnicas pertinentes para la pronta solución de su problemática, teniendo siempre presente, la importancia que acarrea la gestión de un conflicto social; que se presta uno de los servicios públicos más importantes a la comunidad, el llamado “servicio de justicia” y que detrás de cada controversia, hay una persona que reclama justicia. *Esta es la Justicia Social de Pequeñas Causas*, que atiende y resuelve en forma rápida y expedita los conflictos que padece la sociedad, los que antes de la creación de dicho fuero, quedaban excluidos del sistema judicial y por ende sin justicia. Como ya lo hemos mencionado, la aplicación de este mecanismo alterno, viene de la mano de la noción de Justicia Multipuertas.

### **-Funciones y Facultades de la Oficina Judicial de Pequeñas Causas y Consumo.**

Podemos enumerar las múltiples funciones y facultades que desarrolla la Oficina Judicial de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia. Para ello mencionamos la Acordada N° 28.586 del 28 de diciembre de 2017 y la Acordada N° 28.936 del 8 de setiembre de 2018, que fijan los pasos de los procesos llevados a cabo en dicha dependencia judicial de pequeñas causas. \*En la Oficina se inicia y tramita el “Proceso de Preparación del Juicio de Pequeñas Causas”, que ingresa espontáneamente por la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia. En la Oficina se inicia y tramita el Proceso de Negociación, para intentar la resolución del conflicto, como mecanismo alterno de resolución. Inicio y trámite de las demandas judiciales de daños y perjuicios de pequeñas causas. Diligenciamiento de las Notificaciones fuera de la Provincia de Mendoza, en los Juicios de Pequeñas Causas. La Ofi-

cina se encarga de controlar la notificación del traslado de la demanda y efectuar al diligenciamiento, a través de carta expreso con acuse de recibo, por Correo Argentino. Creación de Redes Sociales de Contención ciudadana entre los Municipios y el Poder Judicial Mendocino. Proyectar Acordadas Reglamentarias en materia de pequeñas causas. Acordada 26.659; 27.316; 28.586, 28.936, entre las más importantes. Primera atención del Ciudadano. Información y Orientación Jurídica. Evaluación de la Conflictividad a los fines de determinar el mecanismo más idóneo para su pronto resolución. Determinación del Proceso aplicable al conflicto reclamado. Tramitación del mismo. Gestión del Mecanismo de Solución. Resolución del conflicto en forma inmediata, a través de la intervención, trabajo y gestión del Equipo de la Oficina de Pequeñas Causas. Inicio de expediente, confección de carátula, bosquejo de demanda de pequeñas causas en formulario tipo. Sorteo de Abogado/a de Pequeñas Causas del Registro de Profesionales de Pequeñas Causas. Trámite. Notificación Electrónica y Telefónica al/la Profesional sorteado. Fijación de la Fecha de celebración de reunión actor/a y abogado/a sorteado. Fijación de Fecha de Audiencia de Acuerdo Transaccional y Notificación Electrónica de la misma, en la cual se escanea la documentación y el formulario de reclamo. Capacitar al Cuerpo del Registro de Abogados de Pequeñas Causas, profesionales, auxiliares de la justicia, y al público en general. Difusión del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas. Celebrar Audiencias de Negociación. Mesa Derivadora y de Atención de Justicia Multipuertas. Seguimiento y contralor de las causas judiciales ingresadas a través de la Oficina. Efectuar relevamientos trimestrales de las causas atendidas y resueltas por la Dependencia Judicial de Pequeñas Causas. Llevar las estadísticas oficiales de los procesos de pequeñas causas. Llevar el Registro actualizado de los Abogados de Pequeñas Causas, de las cuatro circunscripciones judiciales.

#### **V- Principio de Justicia Multipuertas.**

Para adentrarnos en este principio, mencionado a lo largo de esta ponencia, debemos efectuar algunas consideraciones generales. Una de ellas radica,

en que resultan necesarias instituciones más especializadas, donde los ciudadanos que presenten un conflicto puedan acudir a tocar la puerta de la justicia y sean atendidos en forma personal, se evalúe su problema, y se determine cuál es la puerta más adecuada de la Justicia para su conflictividad y avanzar así hacia el concepto de “Justicia Multipuerta” desarrollada por el Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Harvard, Frank Sander, desde 1.976. Él fue uno de los cofundadores del “Programa de Negociación de Harvard”, en el cual enseñaba los Mecanismos alternativos de solución de conflictos. En los años 70 cuando las Cortes Norteamericanas estaban congestionadas y los procesos judiciales eran bastantes demorosos, Sander le llamó la atención el contraste existente con la solución de los conflictos en materia laboral en instancia extrajudicial, donde se resolvían de manera rápida y a bajo costo. Así empezó a fomentar el uso de alternativas al litigio y empezó a difundir su idea y a dar conferencias por todo el mundo. Sostenía que algo se debía hacer frente a la insatisfacción de los ciudadanos en el sistema de justicia. Su principal propuesta que ha dado muy buen resultado en la región americana es la instauración del concepto de Justicia Multipuerta anteriormente mencionada, en donde un organismo judicial atiende al ciudadano, analiza la naturaleza de cada conflicto y sugiere un camino o proceso óptimo para la solución de su problemática (mediación, negociación, conciliación, proceso judicial, etc). Así, esta Justicia Multipuertas, ha sido instaurada en varias ciudades de Estados Unidos y en varios países de la región americana, con resultado altamente positivo.

En Mendoza, la Dependencia de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia está trabajando aplicando el sistema de “Justicia Multipuertas”, a través de la primera atención del ciudadano que concurre con una conflictividad determinada. No era fácil que los ciudadanos, antes de la creación de dicha dependencia y de los procesos judiciales de pequeñas causas previstos en el art. 218 de nuestro código procesal, pudieran hacerlo a nivel individual, por los obstáculos que deben enfrentar quienes están relativamente desprotegidos, cuando demandan judicialmente pequeñas cantidades de dinero a poderosas organizaciones, principalmente grandes empresas. Vemos que los procesos de la justicia tradicional, no

daban respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, por ello fue imperioso reformar los procesos judiciales de la Provincia, aggiornarlos a la evolución de la comunidad, ya que el derecho avanza en forma coexistencial con el desarrollo de las sociedades, quedando aquellos antiguos procesos estancos para dar la respuesta que hoy la ciudadanía peticiona, por ello es necesario un proceso especialmente diseñado para atender las pequeñas injusticias que aquejan diariamente a todo ciudadano, así nace la necesidad de implementar la Justicia de Pequeñas Causas, que viene de la mano de la oralidad y los procesos por audiencias. Esas personas no conocen a menudo sus derechos, no buscan el asesoramiento o patrocinio letrado, ni entablan acciones legales, por lo cual ni la importancia y continuidad del movimiento que procura defender los intereses difusos ni la diversificación de los procesos ordinarios pueden superar los obstáculos para la defensa de dichas personas a nivel individual.

La dependencia judicial referida esta enrolada en la noción de justicia multipuertas, en donde se atiende a todos los ciudadanos, se analiza su problemática y se los deriva ante el organismo competente para su atención, teniendo presente que cada conflicto puede tener un mecanismo idóneo para su resolución efectiva: mediación, conciliación, negociación, proceso judicial, siendo dicha Oficina el punto de unión entre los distintos peldaños del nuevo ADN de la Justicia presentado por el Ceja, que veremos en el siguiente punto.

Por consiguiente, la gran tarea de quienes pretendemos reformar el “acceso a la justicia” consiste en la especialización del sistema judicial, de modo que éste se extienda a esas personas, acoja sus demandas y las ponga en condiciones de obtener los beneficios que los más avanzados derechos sustantivos les han conferido. Como ha dicho el profesor Kojima, “lo más urgente e inmediato es el ciudadano común y crear un sistema que

lo proteja<sup>16</sup>. El ExDirector de Estudios y Proyectos del CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas) Dr. Marco Fandiño, describe en su obra, los lineamientos a tener en cuenta para la transformación de la justicia civil en base a los nuevos paradigmas procesales. Para ello, afirma que existen *dos nuevos paradigmas* que han sido planteados en el ámbito del derecho procesal civil y que se constituyen como *principios rectores* de esta nueva forma de organizar la justicia civil: la Instauración de Instituciones Judiciales que apliquen “**la Justicia Multipuertas**” y la “**Gestión Judicial de Casos**”<sup>17</sup>.

Señala que los modelos de Oficinas Judiciales que aplican la Justicia Multipuertas tiene como característica principal que esté a cargo de un Director/a, el que debe tener experiencia y capacitación en el área de gestión judicial, y mucho mejor si también tiene formación jurídica, siendo imprescindible para el manejo de dichas dependencias contar con formación complementaria en gestión tanto judicial como administrativa. El resto del personal de la Oficina Judicial suele estar dividido por unidades que tienen a su cargo la realización de una serie de funciones que son de vital importancia para el funcionamiento de un sistema basado, principalmente, en la celebración de audiencias orales. Aquí se visualiza un cambio de paradigma en la forma tradicional de administrar justicia, lo que trae una correlación en las funciones que les asignaremos a las principales unidades que compongan la Oficina Judicial o Dependencia de Justicia Multipuertas.

La filosofía de la Dependencia Judicial, que aplique la noción de “Justicia Multipuertas”, se basa en la idea de que, a dicho órgano lleguen los conflictos y estos puedan ser evaluados y derivados a aquella modalidad de solución que sea más adecuada según las características del caso particular. Como el propio Sander explica en 2008, este organismo debe funcionar en el ámbito de los poderes judiciales de cada región, porque es

---

KOJIMA, T., “La Representación de los intereses públicos y colectivos en el juicio civil” - Segunda parte de El acceso a la justicia en el Japón, 1977.  
FANDIÑO Marco, “La Gestión Judicial de los Nuevos Tribunales Civiles”, CEJA, página 11. Año 2018, Chile.

donde encontramos más conflictos en las sociedades contemporáneas y por ser el lugar donde concurren las personas a fin de solicitar justicia, cuando consideran que han sido vulnerados sus derechos. Desde su creación, las Dependencias de Justicia Multipuertas se han expandido rápidamente por varios estados de Estados Unidos, así como otros países del mundo como Canadá o Nigeria, funcionando como herramienta pacificadora de la sociedad y con alto grado de satisfacción de la ciudadanía<sup>18</sup>.

Consecuentemente con lo expuesto, afirmamos que el éxito de estas instituciones de justicia multipuertas radica en que las mismas funcionan dentro del Poder Judicial, porque el mismo está investido del Poder Jurisdiccional y por ser el lugar como menciona Fandiño, donde habitualmente acude la ciudadanía cuando tiene un conflicto que resolver. En algunos países, las llamadas Casas de Justicia aplican el concepto de justicia multipuertas, pero las estadísticas demuestran que tienen mejor rendimiento en la solución de las controversias, cuando ésta justicia es aplicada por dependencias u órganos judiciales, es decir, que funcionan dentro del Poder Judicial de cada Región o Provincia.

### **Características de la Justicia Multipuertas.**

El autor citado sostiene que, las principales características del sistema de justicia multipuertas radica en que el trabajo de la dependencia judicial que lo aplique, se inicia en una primera etapa llamada “lobby”; en ésta se intenta que el caso pueda ser resuelto antes incluso de que sea evaluado o que sea derivado a alguna instancia de resolución de conflictos. De esta forma se intenta ofrecer la información y orientación jurídica necesaria a la persona que haga conocer su conflicto o que quiera presentar su demanda. En la medida de lo posible se busca que el conflicto pueda ser resuelto con una negociación judicial entre las partes.

---

<sup>18</sup> FANDIÑO Marco, “La Gestión Judicial de los Nuevos Tribunales Civiles”, CEJA, página 25/34. Año 2018, Chile.



Una vez que el conflicto es formalmente declarado o ingresado a la Dependencia Judicial Multipuertas, se realiza una evaluación del mismo. En algunos países dicho análisis del conflicto lo realizan jueces jubilados con gran conocimiento y experiencia en el manejo de conflictos, en los cuales dicho organismo funciona como “tribunal Multipuertas”; y en otros países este trabajo de evaluación lo realiza el Director de Justicia Multipuertas, en aquellos casos en los que dicho organismo funciona como una “dependencia judicial multipuertas”; en los que generalmente el que lo dirige es abogado, siendo ideal que trabaje con un equipo interdisciplinario compuesto de psicólogos, trabajadores sociales o estudiantes avanzados de derecho.

En función del resultado de la evaluación del caso se tomará una decisión acerca de su derivación a la instancia que resulte más adecuada para su resolución. En ese sentido, existen diversos métodos de solución en los que el conflicto podrá ser resuelto. Lo recomendable es que el organismo que recibe el conflicto del ciudadano sea especializado en razón de la materia, como sucede en la justicia de pequeñas causas de nuestra Provincia en donde la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo, se especializa en resolver conflictos de derecho privado entre vecinos y los derivados de las relaciones de consumo, en los cuales se puede obtener un tratamiento más sofisticado del conflicto, tal como sostiene Falcón, en la obra “Justicia del Consumidor - El Procesos de Pequeñas Causas en el Campo del Derecho al Consumo”<sup>19</sup>.

En América Latina, el modelo Multi-Door Courthouse se ha empleado en instituciones con diversas denominaciones, tales como “Dirección de Justicia Multipuertas”, “Casas de Justicia”, Dirección de Pequeñas Causas y Justicia Multipuertas”, “Centros Integrados de Justicia”, o “Tribunales Multipuertas”, debiendo cada país, provincia o región, adaptarlo a las necesidades y posibilidades existentes, siempre teniendo presente que debe

---

<sup>19</sup> FALCON, Enrique, “El Proceso de Pequeñas Causas en el Campo del Derecho al Consumo”, “Justicia del Consumidor”, WAJNTRAUB Javier, Ed. Rubinzal – Culzoni, 2014, págs. 15/52.

funcionar dentro del sistema judicial, para que el resultado sea altamente satisfactorio y logre resolver efectivamente los conflictos cotidianos de la ciudadanía, garantizando el derecho al efectivo acceso a la justicia, con personal altamente capacitado en gestión judicial y en los mecanismos aplicables de acuerdo al análisis de la conflictividad particular de cada ciudadano, tal como mencionamos en los párrafos anteriores.

#### **VI- Justicia de Consumo en Mendoza:**

En el Código Procesal Civil Mendocino se encuentran regulados dos procesos en materia de consumo. Uno que es el **proceso de pequeñas causas** (previsto en el artículo 218) y luego el **proceso de conocimiento especial de consumo** (establecido en el artículo 204).

Estos procesos se dividen teniendo en cuenta el monto de la demanda. Para ello, se utiliza el JUS que es la unidad de medida estipulada, la que se actualiza anualmente y corresponde al décimo del sueldo de un juez de primera instancia civil.

Ahora bien, si la demanda no excede los 3 JUS, que hoy equivale a \$ 136.700 es viable el Proceso de Pequeñas Causas.

Si la demanda es superior a los 3 JUS debe entablarse a través del Proceso de Conocimiento Especial de Consumo del art. 204. En este caso será competente la justicia de paz letrada o la justicia civil dependiendo de la cuantía. De 3 JUS a 20 JUS será competente el Juez de Paz Letrado del domicilio del consumidor. Si la demanda es de más de 20 JUS deberá entablarse ante el Juez Civil de Primera Instancia del domicilio del consumidor.

El Juicio de Pequeñas Causas es mucho más rápido, ágil y expedito, ya que cuenta con una sola audiencia multipropósito donde el juez puede dictar sentencia oral en la audiencia tal como lo hemos mencionado. En cambio, el Juicio de Consumo a través del Proceso Especial de Consumo del artículo 204 cuenta con dos audiencias orales, una inicial y otra final, pero igual es más breve que el

proceso de conocimiento ordinario, ya que al ser de consumo tiene algunas particularidades y plazos más breves que el proceso de conocimiento común.

Ahora nos adentraremos específicamente al estudio del Juicio de Pequeñas Causas de Consumo, previsto en el artículo 218 del CPCCTM.

### **Juicio de Pequeñas Causas de Consumo.**

Los Proceso de Pequeñas Causas en el Código Procesal Civil Comercial y Tributario de Mendoza. Artículo 218<sup>20</sup>.

Vamos a comentar en detalle el artículo 218 de Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de la Provincia de Mendoza. Dicho artículo se encuentra en el Libro Segundo, Título Segundo “De los Procesos de Conocimientos Especiales”, Capítulo VII, Art. 218 “De los Procesos de Pequeñas Causas”.

Art. 218- Procedimiento.

#### **1- Supuestos de Aplicación.**

El procedimiento previsto en este Capítulo, será aplicable a los siguientes supuestos: **a)** Causas que versen sobre conflictos de derecho privado entre vecinos, originados exclusivamente en su carácter de tales, siempre que no encuadre en otra competencia por materia, con excepción a las causas relativas a derechos reales sobre inmuebles, delitos, contravenciones o faltas. **b)** En las cuestiones derivadas de relaciones de consumo de menor cuantía en las que el valor económico del reclamo no supere el equivalente a tres (3) JUS, cuando la acción sea ejercida por el consumidor o usuario en forma individual. En los demás procesos por cuestiones derivadas de relaciones de consumo de menor cuantía, se aplicará el procedimiento de conocimiento previsto en los Arts. 204 y siguientes de este Código.

#### **2.- Beneficio de Gratuidad.**

En este procedimiento las partes gozan del beneficio de gratuidad sin más trámite.

---

<sup>20</sup> 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.

### **3.- Demanda.**

La demanda deberá interponerse con patrocinio letrado, expresarse en lenguaje simple y deberá contener: **a)** datos personales del actor, denuncia de su domicilio real y constitución de domicilio electrónico; **b)** nombre y domicilio del demandado; **c)** expresión clara de lo que se demanda y su apreciación pecuniaria, si la hubiera; **d)** descripción sucinta de los hechos y fundamentos de la petición; **e)** ofrecimiento de la totalidad de la prueba que asiste a su derecho, debiendo adjuntar la instrumental que obre en su poder y pudiendo ofrecer hasta dos testigos, salvo que la complejidad de la causa justifique un número mayor. A opción del actor, para su interposición podrá utilizarse el formulario tipo que, vía reglamentaria, fije la Suprema Corte de Justicia a efectos de facilitar el acceso a la justicia.

### **4.- Audiencia.**

**a)** Interpuesta la demanda, el Juez fijará audiencia dentro de un plazo mínimo de quince (15) días y máximo de treinta (30) días, ordenando el traslado de la demanda y se emplazará a la demandada para que esté a derecho, constituya domicilio electrónico y ejerza su defensa en el momento de la celebración de la audiencia. **b)** Las partes deberán comparecer a dicha audiencia. La incomparecencia injustificada del actor importará el desistimiento del proceso. Ante la incomparecencia injustificada del demandado se tendrán por afirmativos los hechos expuestos en la demanda y por reconocida la documental acompañada. **c)** La audiencia será pública e informal y la tomará personalmente el Juez, bajo pena de nulidad. **d)** Abierto el acto, el actor oralmente ratificará sus pretensiones y los hechos en que se fundan y el demandado contestará la demanda también oralmente, pudiendo incorporar un memorial. **e)** Acto seguido el Juez intentará conciliar a las partes. Si se llega a un acuerdo, ya sea por conciliación o por mediación, el Juez deberá homologarlo para que adquiera fuerza ejecutiva. **f)** Fracasado el intento conciliatorio, las partes intercambiarán la prueba instrumental acompañada, que podrán aceptar u observar; en tal caso el Juez resolverá sobre su procedencia y admisibilidad en el mismo acto. **g)** El Juez escuchará a los testigos, cuya

comparecencia será a cargo de la parte oferente. **h)** Las partes podrán acompañar como prueba documental los informes emanados de expertos en la materia tratada, quienes brindarán su opinión técnica en los mismos. **i)** Si se suscitare alguna cuestión incidental durante el curso de la audiencia que por su naturaleza pueda interferir en la continuación de la misma, será resuelta en el momento por el Juez, de lo contrario se resolverá en la sentencia. **j)** Si el Juez, excepcionalmente, considera necesario sustanciar alguna prueba, podrá ordenar un cuarto intermedio a fin de rendirla en la forma y bajo los lineamientos dispuestos por este Código. **k)** De lo actuado en la audiencia, sólo se consignará por escrito el acuerdo conciliatorio y la sentencia, salvo que situaciones excepcionales ameriten que en el acta se consignen otras circunstancias.

#### **5.- Resolución y Recursos.**

**a)** Producida la prueba, el Juez procederá a dictar sentencia en la misma audiencia o, excepcionalmente, si la complejidad de los hechos lo tornare imprescindible, dentro del término de cinco (5) días. **b)** La sentencia dictada en la audiencia se pronunciará oralmente, expresando y documentando los elementos de convicción y las normas jurídicas tenidas en cuenta para la decisión. **c)** En la sentencia, en caso de ser favorable al actor, deberá determinarse el plazo otorgado para el cumplimiento y se consignará la cantidad líquida condenada a pagar, si correspondiere. En caso de obligación de hacer, podrán imponerse sanciones conminatorias para procurar su cumplimiento. **d)** Dictada la sentencia o en su caso homologado el acuerdo, el Juez podrá, si lo estima pertinente, notificar dichas resoluciones a la Autoridad Administrativa que corresponda.

e) Sólo será apelable la sentencia en forma abreviada. En el caso que el recurrente sea el proveedor, el recurso será sin efecto suspensivo y no gozará del beneficio de gratuidad previsto en el apartado II de este Artículo. **VI-** En cuanto resulte pertinente, será aplicable a este procedimiento lo previsto para el proceso de conocimiento de consumo, en especial lo relativo a costas, prohibición de deducir reconvencción, requisitos de validez de los pagos al consumidor, carga y valoración de la prueba, y sanción al proveedor por litigar sin razón valedera.

### **Comentario al Artículo 218.**

Haciendo una síntesis de lo hasta aquí expuesto, podemos concluir que el principal argumento que sostiene la Justicia de Pequeñas Causas es reducir la demora en la tramitación y resolución de causas de poco monto que requieren una solución inmediata, en materia de vecinos y consumo; contribuir a la paz social, a través de la atención de estos conflictos cotidianos; y la más importante garantizar el derecho de acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva, de aquellos sectores más vulnerables de la sociedad, que antes de la creación de este fuero, no tenían acceso a la justicia por ser sus reclamos insignificantes para el aparato judicial, a lo que se le sumaba el inconveniente del costo para iniciar la demanda, que muchas veces superaba a la pretensión. Con la regulación de estos procesos se elimina el principal obstáculo que impedía el efectivo acceso a la justicia, que era el costo, al ser una Justicia alcanzada por el Beneficio de la Gratuidad. Se establece un proceso adecuado para la tramitación de las causas de reducido valor económico.

La creación del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas, era una asignatura pendiente no solo a nivel provincial sino también Nacional, para cumplir con los tratados internacionales que regulan el derecho de acceso efectivo a la justicia. Todos los antecedentes internacionales relevantes de la Justicia de Pequeñas Causas y las necesidades actuales de la sociedad, motivaron la regulación de estos procesos y la creación en Mendoza del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas.

Esta es una Justicia de Coexistencialidad, que se la llamó Pequeñas Causas, por ser la denominación utilizada en el resto de los países donde ya está instaurada y por cuestiones de política pública se decidió que atendiera dos tipos de reclamos de poco monto, conflictos entre vecinos y los derivados de las relaciones de consumo; materias atendidas por la justicia de pequeñas causas de los países de la región americana. La competencia está dada por el monto (3 JUS) el que acota las materias mencionadas.

*Los conflictos entre vecinos*, atiende cuestiones relacionadas con filtraciones, humedad, medianería y forestal, siempre que no recaiga en materia de otras competencias como derechos reales, faltas, penal, entre otras. El magistrado tendrá que tener presente que estos procesos son gratuitos, más sencillos y expeditos, por ello debe priorizar su aplicación para la pronta solución de la problemática vecinal, atendiendo a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra los ciudadanos.

*Los conflictos de consumo*, son las reclamaciones derivadas por el incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que emergen de las disposiciones de la Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240, la Ley Provincial N° 5.547; del art. 42 de la Constitución Nacional y de los Tratados Internacionales que regulan el Sistema Tuitivo del Consumidor.

En estos procesos las partes gozan del *beneficio de gratuidad* lo que implica que no deben iniciar ningún tipo de trámite ni pagar ninguna gabela para el inicio de la demanda, ni durante la tramitación de la causa; el estado (Poder Judicial local) se hará cargo de los pocos gastos que arroje la tramitación de la causa, tales como la movilidad en las notificaciones; la que solo tendrá que diligenciarse al demandado, ya que al actor se notifica a través de su letrado, por medio de la notificación electrónica. La gratuidad alcanza a todo el trámite del proceso, con la única excepción de los honorarios de los abogados los que serán regulados a tenor de lo prescripto por la Acordada N° 28.586. Con respecto al pago de los mismos, los deberá afrontar la parte perdedora, por aplicación del principio chiovendano de la derrota, que, en la mayoría de los casos, por no decir en casi todos, resulta ser el demandado, que es la parte más fuerte de la relación jurídica,

que en materia de consumo es el proveedor. Ahora bien, para el hipotético y excepcional caso que resulte perdidoso el actor en un juicio de pequeñas causas, por aplicación del art. 204, el Magistrado podrá eximirlo si demuestra que litigó con razón probable y de buena fe. Los letrados que integran el Registro de Pequeñas Causas, conocen que es una Justicia Social, de Equidad y han sido altamente capacitados, siendo requisito para su inscripción contar con las Capacitaciones brindadas por la Oficina de Pequeñas Causas de la Suprema Corte de Justicia.

La demanda se interpone, a opción del actor, en el formulario tipo aprobado por acordada reglamentaria de la Suprema Corte de Justicia N° 27.316, punto IV. Los formularios son un instrumento para garantizar el acceso a la justicia de los ciudadanos, por ello la pretensión puntual del actor, así como la de la parte demandada se termina de concretar y completar en el momento de la celebración de la Audiencia Multipropósito de Pequeñas Causas. Por ello, el abogado de la parte actora puede ampliar la demanda, incluso respecto de los rubros reclamados, en el momento mismo de celebración de la Audiencia. Lo mismo para la parte demandada, que puede presentar o no un memorial en el momento de la Audiencia, pero tal como expresa el artículo el Magistrado oírá personalmente a la parte actora y luego a la parte demandada.

Lo mismo sucede con la prueba, que puede acompañarse la existente al interponer la demanda y también la que obre en su poder en el momento de la celebración de la Audiencia. No admitiéndose en estos procesos la prueba pericial. Solo se admite el informe técnico introducido al proceso como prueba documental. No se admite la conversión del proceso de pequeñas causas en un proceso de conocimiento, ya que se desvirtúa y desnaturaliza la finalidad de esta clase de justicia, perdiendo las características propias, tales como la celeridad y la más importante "la gratuidad en la tramitación del proceso".

Esta Audiencia Multipropósito del artículo en comentario, tiene notas de la Audiencia inicial y de la Audiencia final. En ella, si las partes arriban a un acuerdo, el Juez lo homologará; pero con la particularidad de que en dicha Audiencia el



Juez puede dictar sentencia en forma oral en la misma audiencia; tal como sucede en todos los países que cuentan con esta clase de justicia. Esto tiene su razón de ser en la naturaleza jurídica de la justicia de pequeñas causas, en la que se busca la solución inmediata al conflicto, regida por los principios de inmediatez, celeridad, informalidad y eficiencia en la presentación del servicio de justicia. Esta Justicia implica un cambio de paradigma en la manera de administrar justicia, en la cual se busca dar una respuesta y solución inmediata a la conflictividad social y lograr la cohesión de los ciudadanos, que encuentran una puerta en la Justicia que escucha y evalúa su conflicto, a fin de dar resolución rápida al mismo. Por ello, el Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas está integrado por la Oficina Judicial de Apoyo Jurisdiccional de la Justicia de Pequeñas Causas, eslabón fundamental para el éxito de esta Justicia.

A los fines de la reglamentación del Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas, existen numerosas acordadas dictadas por la Suprema Corte Local, las cuales se encuentran subidas a la página web de la Dependencia Judicial referida.

En cuanto al recurso, lo que se intenta es desalentar la vía recursiva, ya que ello desvirtúa la finalidad de esta clase de justicia, que busca la solución expedita del conflicto. Por ello, la vía recursiva tramita en forma abreviada, sin efecto suspensivo de la sentencia, lo que se aplica para las dos materias que tramitan por el proceso de pequeñas causas, vecinos y consumo. Resulta importante esta aclaración, porque de la letra literal del artículo, puede prestarse a confusión. En la segunda instancia no rige el beneficio de gratuidad, debiendo el apelante pagar las gabelas pertinentes. La excepción a esta regla, se aplica en el caso de que el recurrente sea la parte actora (tanto en vecino como en consumo). Asimismo, en la apelación, se aplica lo dispuesto para los procesos de conocimiento especial de consumo, por la remisión del artículo 218 Apartado VI, al artículo 206 inciso 6 párrafo final (tanto para pequeñas causas de vecino y como las de consumo), por lo que deberá fundarse en el mismo escrito de interposición del recurso, bajo apercibimiento de desglose de la presentación. Internacionalmente, como ya lo referimos en la presente obra, rige el principio de la Inapelabilidad de lo decidido en la Justicia de Pequeñas Causas.

Este artículo 218, concuerda con la Ley N° 13.178, de mayo de 2011, que crea la Justicia de Pequeñas Causas en Santa Fe, prevista también en los artículos 571 a 579 bis del Código Procesal Civil y Comercial de Santa Fe, que crea los Juzgados Comunitarios de Pequeñas Causas, aplicando dichos procesos a varias materias, siempre limitadas por el monto en las reclamaciones. También concuerda con los artículos 802 y siguientes del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro, que regula los procesos de pequeñas causas, atendidos por los Juzgados de Paz, en conflictos vecinales, reclamos de pequeños consumidores y realizar determinados trámites. En el Código Procesal Civil de Mendoza de 1953, Podetti se refirió a los juicios de menor cuantía, aunque nunca se aplicaron. También concuerda con la regulación existente en Uruguay, que prevé los Procesos de Pequeñas Causas en el Código General del Proceso de Uruguay, procesos atendidos por la Justicia de Paz. Además, todos los antecedentes internacionales de los países de la región, tales como las "Small Claims Court" en Estados Unidos; Tribunales de Pequeñas Causas en Canadá; Juzgados Especiales de Pequeñas Causas de Brasil con Jerarquía constitucional; Tribunales de Pequeñas Reclamaciones en Australia; Small Claims Court, regidas por Audiencias Informales en Inglaterra y Escocia, entre otros, dan fortaleza al nuevo Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas.

Resulta oportuno mencionar que con la instauración de estos Procesos de Pequeñas Causas, Mendoza está cumpliendo con las "100 Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia de las Personas en Condiciones de Vulnerabilidad"; a las cuales adhirió el Superior Tribunal Provincial Mendocino, mediante Acordada N° 24.023 del 06-02-2012.

Los Procesos de Pequeñas Causas de Consumo, 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 la Ley Provincial N° 5.547; en los artículos 1.092/1.122 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 Inter-

nacionales 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”*.

## **VII- Conclusión.**

La presente Ponencia, permite poner de relieve, la importancia que reviste crear el “Fuero de la Justicia de Pequeñas Causas”, con la implementación de una Dependencia que funcione 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. Hemos demostrado a lo largo de la presente ponencia, los resultados obtenidos, con la actuación de dicha Dependencia Judicial de Pequeñas Causas de la Corte de Mendoza, en los distintos procesos y mecanismos que se utilizan para resolver cada conflicto, teniendo en cuenta las particularidades que presenta cada conflictividad, aplicando los principios de la “Justicia Multipuertas”.

La Oficina Judicial de Apoyo Jurisdiccional de la Justicia de Pequeñas Causas es un gran instrumento de pacificación social, por su dinámica y funcionalidad, es una herramienta garantizadora de la tan anhelada justicia a término, otorgando justicia inmediata al ciudadano, cumpliendo con la magna constitucional de asegurar la tutela judicial efectiva de la mano de instituciones y procesos, acordes para ejercer sus derechos, respetando los derechos fundamentales de acceso a la justicia y dignidad del ser humano, ofreciendo una sustancial mejora en la calidad de vida del ciudadano, donde el mismo ve realizado sus derechos, al facilitar su ingreso a la justicia, a través del proceso y la dependencia judicial de pequeñas causas.

**Carina Mariela Ginestar**