

STEFANÍA L. SORRIBAS MUSI

Universidad de Montevideo (Uruguay)

s.sorribas@yahoo.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9546-2616>

Recibido: 30/10/2022 - Aceptado: 24/11/2022

**Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo**

Sorribas Musi, Stefania L. (2022). Procedimiento de pequeñas causas para las relaciones de consumo – ley n° 18.507

¿sus aspectos procesales redundan en una herramienta beneficiosa al consumidor?.

*Revista de Derecho*, 21 (42), 227-272. <https://doi.org/10.47274/DERUM/42.10>

## Procedimiento de pequeñas causas para las relaciones de consumo – ley n° 18.507

227

### ¿sus aspectos procesales redundan en una herramienta beneficiosa al consumidor?

**Resumen:** En la presente investigación se efectúa un análisis de la Ley N° 18.507 “Defensa al consumidor”, considerando la misma junto con la Ley N° 17.250 “Ley de relaciones de consumo” y el Código General del Proceso.

En el decurso de ese estudio se considerarán especialmente los diversos aspectos procesales de dicha Ley, de forma de arribar como conclusión a responder la pregunta objeto del presente trabajo.

El estudio de jurisprudencia y la comparación de estadísticas de reclamaciones tramitadas en vía administrativa y de procedimientos iniciados en vía judicial al amparo de dicha normativa, complementan los fundamentos en los que me asiento para responder tal interrogante.

Asimismo, el trabajo incluye un análisis a nivel regional, lo que permite observar la buena posición en la que se encuentra nuestro país.

**Palabras Clave:** consumo, consumidor, proveedor.

## Small claims procedure for consumer relations - law n° 18.507

do its procedural aspects result in a beneficial tool for the consumer?

**Abstract:** In the present investigation, an analysis of Law No. 18,507 “Consumer defense”, considering the same together with Law No. 17,250 “Consumer relations law” and the General Process Code. In the course of this study, the various procedural aspects of said Law will be considered in particular, in order to reach a conclusion to answer the question that is the object of this work.

The study of jurisprudence and the comparison of statistics of claims processed in administrative channels and procedures initiated in judicial channels under the protection of said regulations, complement the foundations on which I base myself to answer this question.

Also, the work includes an analysis at the regional level, which allows us to observe the good position in which our country is located.

**Keywords:** consumption, consumer, supplier.

## Procedimento para pequenos litígios nas relações de consumo - lei n° 18.507

seus aspectos processuais resultam em uma ferramenta benéfica para o consumidor?

**Resumo:** Na presente investigação, analisa-se a Lei n° 18.507 “Defesa do consumidor”, considerando a mesma em conjunto com a Lei n° 17.250 “Direito das relações de consumo” e Código Geral de Processo. No decorrer deste estudo, serão considerados em particular os vários aspectos processuais da referida Lei, de forma a chegar a uma conclusão para responder à questão que é objecto deste trabalho.

O estudo da jurisprudência e a comparação das estatísticas das reclamações tramitadas nas vias administrativas e dos processos instaurados nas vias judiciais ao amparo da referida normativa, complementam os fundamentos em que me baseio para responder a esta questão.

Da mesma forma, o trabalho inclui uma análise em nível regional, o que nos permite observar a boa posição em que nosso país está localizado.

**Palavras-chave:** consumo, consumidor, fornecedor.



*“El Derecho y el proceso no pueden quedar ajenos a su consideración y resolución. Porque, como dice el filósofo Legaz y Lacambra, el Derecho “o sirve para la vida o no sirve para nada”. Y el proceso – instrumento para hacer efectiva la vigencia del orden jurídico- importa la realización del Derecho”.*

(Véscovi, 1978, p. 17)

*“Las necesidades no se crean, existen, son, y la labor del jurista consiste en entenderlas y atenderlas, a efectos de lograr que el acceso a la justicia sea una realidad tangible para todos los habitantes de un país”.*

(Paganini Y Weisz, 1995, p. 585)

## 1. Introducción

Con fecha 26 de junio de 2009 se promulgó la Ley de procedimiento de pequeñas causas en materia de relaciones de consumo, Ley N°18.507, que viene a regular un proceso judicial exclusivo para ese tipo de vínculo.

Dicha normativa presenta ciertas características que hacen sea identificada como beneficiosa, especialmente para una de las partes: el consumidor.

En este sentido, se destacan los bajos costos que le implican a la parte consumidora, especialmente por la no exigencia de asistencia letrada y el escaso monto en timbres que conlleva; así como también se distingue dicho proceso por su sumariedad.

No obstante, quien ocurre por esta vía debe cumplir previamente con ciertos requisitos, los que resumidamente son: existencia de una relación de consumo, que la cuantía no supere las 100 UR (Unidades Reajustables) y que no haya transcurrido más de un año desde el hecho generador objeto del reclamo.

En vía administrativa, la Unidad Defensa del Consumidor (en adelante UDECO), órgano desconcentrado del Ministerio de Economía y Finanzas, en oportunidad de mediar en las audiencias que allí se celebran, y especialmente en aquellas que cierran con resultado desfavorable, es donde se advierte la gran trascendencia de la tarea que ejerce dicha Unidad: asesorar a la parte consumidora respecto a la existencia del proceso de la Ley N°18.507, su procedimiento y evacuarle todas las dudas que se le suscitan al consumidor respecto al mismo y más aún cuando uno hace alusión a la expresión “proceso judicial”.

Del mismo modo, acontecen casos donde primeramente los consumidores se presentan ante la vía judicial y los jueces los derivan a UDECO a efectos de cumplir previamente con la audiencia de mediación en vía administrativa.

Es en el marco de dicho asesoramiento recibido en vía administrativa que resulta fundamental transmitirle al consumidor los beneficios que conlleva este procedimiento, pero al mismo tiempo es sumamente necesario que tengan presente ciertas cuestiones, v. gr. el plazo de caducidad fijado por la norma; la legitimación pasiva: es decir, que en caso que una de las partes sea un particular deberá continuar por el proceso ordinario; que una vez que ingrese el expediente debe informarse respecto a la evolución del mismo, en efecto del decreto que fijará la audiencia la parte demandada será notificada personalmente pero él no; que él no requiere asistencia letrada pero para la contraparte ello es obligatorio; la no apelabilidad de la sentencia definitiva y qué alcance tiene ello.

Todas estas interrogantes que se le plantean a los consumidores, los diversos aspectos procesales que presenta la normativa de estudio, sus resultancias a partir del análisis de la jurisprudencia nacional sumado al comparativo con legislaciones extranjeras, me motivaron a la elección de esta temática.

Adicionalmente, son precisamente dichos aspectos, de los que sólo algunos se mencionaron ut supra, los que me conducen a cuestionarme respecto a si, pese a los aspectos positivos que se destacan para el consumidor, estamos efectivamente ante una norma tan benéfica para dicha parte, que además es la más débil dentro de la relación de consumo.

En definitiva, el interés que me genera la materia de defensa del consumidor, el cuestionamiento que se me plantea al analizar los aspectos procesales de la Ley N°18.507, me conducen a investigar en esta temática de forma de poder responder a tal interrogante; cumpliendo al mismo tiempo con la formalidad requerida de que, al realizar el Máster LL.M especializado en Derecho Procesal, la tesis deba orientarse hacia dicha rama.<sup>1</sup>

230

## 2. Antecedentes

Cabe analizar aquí qué herramientas disponía el consumidor previo a la promulgación de la Ley objeto de estudio.

Así, **en el ámbito administrativo**, al igual que en la actualidad, **tiene a su alcance acudir ante UDECO**. Dicho Organismo es la autoridad nacional de fiscalización de la Ley N°17.250 (en adelante LRC), ello sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales que tienen atribuidas otros órganos o entes públicos; ello de conformidad al artículo 40 de la referida Ley.

1 La elección del presente tema obedece plenamente a la experiencia profesional. En julio de 2009 ingresé a trabajar en el Área Defensa del Consumidor, Dirección General de Comercio, Unidad dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas; hoy Unidad Defensa del Consumidor, órgano desconcentrado del Ministerio de Economía y Finanzas en virtud de lo dispuesto por el artículo 130 de la Ley N° 19.996. Primeramente, desempeñé funciones en calidad de Asesora en el Depto. de Atención al Consumidor de Productos y Servicios No Financieros, siendo Coordinadora del Sector Web (uno de los canales por los cuales el Área recibe consultas y reclamaciones) y, desde abril de 2018 a junio de 2020 formé parte de la Asesoría Jurídica, trabajando asimismo en forma conjunta con el Encargado de Despacho del Área en materia de asuntos internacionales. Desde junio 2020 a la fecha trabajo en la URSEC desempeñando funciones en el Depto. de Asuntos Jurídicos. Si bien dicho Organismo no es la autoridad nacional de contralor del cumplimiento de la Ley N°17.250, sí detenta potestades en dicha materia en virtud de lo establecido en el artículo 73 lit. S) de la Ley N°17.296 en la redacción dada por el artículo 259 de la Ley N°19.889, además de ser el Regulador en materia de telecomunicaciones y postales, así como de los respectivos operadores; por lo que, si bien me encuentro ampliando mi horizonte profesional, especializándome ahora en telecomunicaciones, continúo vinculada a la temática de defensa del consumidor.

En el ejercicio de tal potestad, brinda asesoramiento a los consumidores, así como también media con los proveedores en aras de buscar una solución a los reclamos de los primeros cuando, de su relato, emerge una infracción a la normativa de protección al consumidor cometida por la empresa.

Si esa primera instancia de mediación que no es presencial resulta infructuosa, entonces se activa el mecanismo previsto por el artículo 42 lit. F):

Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de los conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia. La incomparecencia del citado a una audiencia administrativa se tendrá como presunción simple en su contra. Asimismo, la falta de comparecencia en tiempo y forma, que no sea debidamente justificada, será sancionada con una multa que no podrá exceder el equivalente a UR 50 (cincuenta unidades reajustables), la que deberá graduarse en función de los antecedentes y de la capacidad económica del proveedor. El Área Defensa del Consumidor quedará facultada a poner en conocimiento de los consumidores en general, por los medios que estime pertinentes aquellos casos de incomparecencia injustificada del citado a, al menos, dos audiencias administrativas, a las que hubiere sido convocado en los dos últimos años. Asimismo, el Área Defensa del Consumidor podrá dar a publicidad aquellos casos en que se hubieren aplicado sanciones administrativas por incumplimiento de las previsiones de esta ley.

Del mismo modo se podrá publicar el resultado de las audiencias administrativas que se celebren en el Área Defensa del Consumidor.

En lo que a URSEC concierne, desde diciembre 2020, aquel consumidor que desee reclamarle a un proveedor cuyo giro sea en el ramo de telecomunicaciones o postal, dispone también de un procedimiento para hacer llegar su reclamación al proveedor, así como también arribar a una mediación entre ambas partes con la intermediación de dicho Regulador.

Ahora, centrándonos **en la esfera judicial** que es precisamente el objeto del presente trabajo, cabe decir que **el consumidor disponía exclusivamente del proceso ordinario** para tramitar sus reclamaciones las que, acorde a su cuantía, tramitarían a través de los Juzgados de Paz o los Civiles de Primera Instancia empero en cualquiera de dichas situaciones, la doctrina es conteste al afirmar que **los plazos excesivos y los costos que todo proceso conllevan, conducen inmediatamente a los consumidores a desistir de tal iniciativa**. Como lo explica la Dra. Dora Szafir:

cuando la reclamación no tiene un contenido patrimonial significativo, el consumidor se resigna a su suerte, porque frente a un procedimiento largo, con asistencia letrada obligatoria, resulta más oneroso reclamar que no hacerlo.

Estos abusos por un monto pequeño en cada relación de consumo, sabiendo que no tendrán reclamos por lo dispendiosos que éstos resultan, generan ganancias inimaginables” (Szafir, 2009, p. 19).

### 3. Análisis exegético de la ley n° 18.507

#### 3.1 Aspectos generales

El artículo 11.1 del CGP ordena que

cualquier persona tiene derecho a acudir ante los tribunales, a plantear un problema jurídico concreto u oponerse a la solución reclamada y a ejercer todos los actos procesales concernientes a la defensa de una u otra posición procesal y el Tribunal requerido tiene el deber de proveer sobre sus peticiones.

Si nos atenemos a la ley especial, debemos remitirnos al **artículo 6 de la LRC**, norma que consagra como uno de los derechos básicos de los consumidores *“El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces, en los términos previstos en los capítulos respectivos de la presente ley”* (lit. g).

Si tuviéramos que sintetizar lo que viene de decirse diríamos que todo consumidor tiene derecho a tener “su día ante el Tribunal”. Sin embargo, la Ley N° 18.507 no vino a otorgarle tal derecho a los consumidores pues, como ya se dijo más arriba, el consumidor como cualquier habitante, tenía a su disposición el proceso ordinario. No obstante, si nos centramos en reclamos de poca cuantía, la característica de “ágil” y “eficaz” según la terminología que emplea la LRC, nos coloca ante un derecho básico existente en la teoría pero utópico en la práctica.

232 ■ Sin saber aún si este procedimiento es tan beneficioso para el consumidor como la mayoría entiende, **no cabe duda que sí instauró un mecanismo ágil y eficaz.**

En este sentido, los principios de celeridad y economía procesal son los primeros en vislumbrarse. Creo el principio más latente en este procedimiento es el de concentración procesal, que si bien rige para todos los procesos, los plazos fijados en este en particular marcan fuertemente su presencia.

Y luego, sin perjuicio que más adelante se ahondará al respecto, si nos centramos en el rol que pasa a tener el juez aquí, el principio de intermediación y dirección del proceso, dicen presente más que nunca.

#### 3.2 Ámbito de aplicación de la Ley

El ámbito de aplicación está determinado por el **artículo 1** que bajo el título “Competencia” determina lo siguiente:

las pretensiones referidas a relaciones de consumo de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000, en las que el valor total de lo reclamado en la demanda no supere el valor equivalente a 100 UR (cien unidades reajustables) se formularán ante el Juzgado de Paz que corresponda conforme a los criterios legales de asignación de competencia previstos por la Ley N° 15.750, de 24 de junio de 1985 y sus modificativas y se tramitarán por el procedimiento que se establece en el artículo 2° de la presente ley.

De lo expuesto emerge entonces que **los requisitos para acceder a este proceso son solamente dos: la existencia de una relación de consumo y que el quantum reclamado no supere las 100 UR (unidades reajustables).**

Para tener la certeza respecto a si estamos ante una relación de consumo, la Ley remite al artículo 1 de la LRC pero el mismo sólo se limita a expresar que dicha normativa es de orden público y tiene por objeto regular las relaciones de consumo. Entiendo debió referirse al artículo 4 que es el que contiene la definición de relación de consumo:

es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.

Es decir que **la relación de consumo es aquella que se traba entre un consumidor que adquiere un producto o contrata un servicio, contra un precio, a un proveedor, para utilizarlo como destinatario final.**

El elemento onerosidad no siempre es esencial por cuanto, si la entrega de ese producto o servicio fue gratuita, siempre que ello haya acontecido en virtud de una relación de consumo, nos coloca también ante tal vínculo.

Lo que viene de decirse conlleva a la necesidad de definir consumidor y proveedor, conceptos que reservaré para más adelante en oportunidad de estudiar la legitimación en el presente proceso.

Luego, la Ley fija un tope en la cuantía que se puede reclamar a través de esta vía y lo hace en 100 UR.

Cabe traer a colación en este punto las afirmaciones de Jorge Perera:

el asunto previsto en el marco de la ley N°18.507 se inscribe dentro de lo que ha dado en llamarse con gran universalidad “pequeñas causas”, denominación totalmente equivocada ya que como enseñaba Gelsi Bidart “no hay causa pequeña, porque lo que importa no es la causa, sino las personas involucradas en ella”. (1) El criterio es meramente económico (cuantía) y se olvida que como decía el Maestro citado, la importancia económica varía según el sujeto y el criterio del legislador fijado a priori, no es padrón válido para medir la significación jurídica de la cuestión” (Perera, 2011, La Ley. Cita Online: UY/DOC/159/2011).

Coincidiendo con Perera respecto a la crítica que hace al título dado a la normativa en estudio, acierta al decir que la importancia económica resulta ser un aspecto totalmente subjetivo. Del mismo modo, y en concordancia a sus expresiones, aquí fue un criterio que el legislador fijó a priori y lo hizo en la suma de 100 UR. Era imperioso definir la cuantía, de lo contrario ¿cuál era la innovación de este proceso?

### 3.3 Legitimación

Si el ámbito de aplicación de este procedimiento se enmarca en las relaciones de consumo pues entonces, **a priori, la legitimación activa y pasiva la tendrán quienes encuadren en el concepto de consumidor y proveedor respectivamente.**

Debemos remitirnos entonces a los **artículos 2 y 3 de la LRC:**

Artículo 2: Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella.

No se considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización.

Artículo 3: Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo.

**Es consumidor entonces aquella persona que, en el marco de una relación de consumo, adquiere un producto o un servicio, para utilizar el mismo como destinatario final.**

El concepto parece simple cuando se trata de una persona física pero no olvidemos que la Ley incluye también a las personas jurídicas, por lo tanto siendo así, **una empresa también podría ser actor en el proceso regulado por la Ley N°18.507.** Ahora, cabe delimitar qué tipo de empresas. No importa aquí ante qué tipo de sociedad comercial nos encontremos sino que lo fundamental es que su adquisición haya sido para sí y que el producto y/o servicio adquirido no tenga por fin su inclusión en el proceso de producción, transformación o comercialización; ello por cuanto **resulta clave para ser consumidor revestir la calidad de destinatario final.** A tales efectos, dos cuestiones resultan ser esenciales: qué producto y/o servicio se adquirió y cuál es el giro de la empresa.

A fin de delimitar ello, las situaciones que pueden plantearse no siempre resultan ser sencillas. Veamos un par de ejemplos. Una sociedad anónima que compró un repuesto para vehículo en el entendido – según la información que le brindaron en la oferta – que le iba a ser de utilidad para su fin y luego ello no resulta así y quiere reclamar al proveedor donde lo compró y entre su giro encontramos “mecánica, reparación de vehículos e importación de repuestos”; pues claramente no reviste la calidad de consumidor final. Ahora, qué ocurre en el caso de una empresa unipersonal – profesional independiente – que gira en el rubro “arquitectura” y adquiere una licencia de un software que permite elaborar planos en 3D. Pues en este último caso, lo primero que me planteo es que claramente lo integrará en su proceso de producción; sin embargo, si nos detenemos en que lo compró para sí, esto es como destinatario final, pues entonces encuadra en el concepto de consumidor.

La Dra. Szafir al analizar dicho concepto afirma

la ratio legis es la debilidad negocial, la que se protege en forma objetiva, sin entrar en estas diquisiciones. Aquellos que plantean estas interpretaciones, estableciendo

categorías o cualidades, deberían ser congruentes con sus propios postulados en el sentido que si la ley no distingue, tampoco debe hacerlo el intérprete ... la norma define a la relación de consumo como el vínculo entre un proveedor y quien adquiere o utiliza como destinatario final un producto o servicio, repitiendo la terminología del artículo 2. Si repite ese concepto no se vislumbra como puede extraerse del artículo 4 una noción diferente, en el sentido de otorgar trascendencia a la finalidad de satisfacer sus necesidades ... En suma, frente a una ley tuitiva ¿por qué en lugar de sacarle provecho y lograr soluciones de justicia, se la intenta reducir a su mínima expresión?" (Szafir, 2009, p. 20).

Si bien se ajusta a la realidad el hecho de que el fin de esta norma es la protección al más débil en la relación de consumo y reiterando que cuando se analiza si una persona jurídica encuadra o no en el concepto de consumidor se debe procurar adoptar un criterio amplio, lo cierto es que la Ley puso un límite y, precisamente, con el mismo la Ley está distinguiendo y, si la Ley lo hace, el intérprete no puede desatenderlo. El límite está en ser destinatario final y en no integrar el producto adquirido en ninguno de los procesos a los que hace referencia el artículo 2 inc. 2º. Si esa no fuera la intención del legislador entonces consumidor sería toda persona física o jurídica que adquiriera un producto o un servicio a un proveedor; no obstante, la Ley agrega a ello "como destinatario final", agregando en el segundo inciso otro límite al concepto.

La normativa vigente con la que contamos es esta, desde su aprobación y a través de leyes de rendición de cuentas y de presupuesto nacional (Ley N°19.149 promulgada el 24/10/2013, N°19.355 promulgada el 19/12/2015 y Ley N°19.924 del 18/12/2020) se le han hecho modificaciones y agregados, **quizás a más de 20 años de su aprobación sea momento de actualizarla, por ejemplo adecuando el concepto de consumidor al del resto de la región.**

Ahora bien, **habiendo analizado la hipótesis en que el actor sea el consumidor y el demandado el proveedor, corresponde también traer a colación la postura de quienes entienden que ello no siempre tiene que ser así.** En este sentido, Fernando Gómez Pardo y Luján Gómez García expresan:

dado que tanto el consumidor como el proveedor pueden estar en la posición de acreedor y deudor en una relación de consumo, ambos podrían estar legitimados para iniciar un proceso de pequeñas causas.

La ley en ningún momento impide que el proveedor pueda iniciar una acción bajo esta estructura procesal ...

En la exposición de motivos se sostiene que "Nuestro país cuenta con un moderno Código Procesal, pero carece de procedimientos con trámites breves y simples que permitan resolver con celeridad y poco costo las causas sobre relaciones de consumo, cuya cuantía por ser mínima no justifica la promoción de un proceso ordinario con sus ritualidades". Este concepto se aplica tanto a las pretensiones de consumidores como a la de los proveedores...

En el caso de los proveedores, el uso de esta estructura procesal no será tan útil como para los consumidores. En la mayoría de las situaciones, probablemente el proveedor tenga un título ejecutivo. Ello le permitirá tramitar su reclamo a través de un proceso

ejecutivo, obteniendo un embargo de manera más rápida, dado que el juez lo decretará en la providencia inicial ...” (Gómez Pardo. Gómez García, 2011, p. 158 – 160).

Entiendo que, **aunque no se condice con el fin de la creación de esta Ley ni con lo que acontece en la práctica, al ser un proceso en causas originadas en las relaciones de consumo, es una postura totalmente respetable.**

En otro orden, surge la interrogante sobre si pudiera reclamar un grupo de personas.

En el ámbito del CGP nos encontramos con el artículo 42 que refiere a la posibilidad de accionar en materia de intereses difusos, esto es ante un grupo que además es indeterminado, he aquí el término difuso. En lo que a la legitimación concierne, varias han sido las soluciones en el derecho comparado: en ocasiones se ha planteado que tal rol lo asuma el Ministerio Público o quien haga sus veces, en otros países se tiene la figura del “ombudsman”.

La evolución – que no tenemos tiempo de analizar – ha sido muy grande y el prestigio de la institución creciente, especialmente con ciertos titulares que han sido famosos. Ha existido un “justiticoombudsman”, como un “militicombudsman”, con especialización en asuntos judiciales y militares respectivamente. Por último y más recientemente se registra la creación del “konsumentombudman”, para actuar en la defensa de los consumidores en la nueva “Corte del Mercado” (Vescovi, 1978, p. 19).

**Conforme a nuestra realidad, lo cierto es que tal accionar se limita exclusivamente a intereses difusos y procede por vía ordinaria.**

En materia de defensa del consumidor **no existen en Uruguay las acciones colectivas**, instrumento que sí dispone SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) en Chile, a través del cual se obtienen magníficos resultados. Así, en dicho país el juicio colectivo puede ser iniciado por: el Servicio Nacional del Consumidor, una Asociación de Consumidores o un grupo de 50 o más consumidores afectados por un mismo problema de consumo.

La gran particularidad de dicho procedimiento es el efecto erga omnes de la sentencia, es decir que beneficia a todos los consumidores afectados por los mismos hechos.

Relevante en este procedimiento es el efecto erga omnes, lo que implica que la sentencia que se dicte por el Tribunal o el acuerdo conciliatorio que se apruebe, beneficia a todos los consumidores que fueron afectados por los mismos hechos.

**Retomando la realidad de nuestro país, que un grupo de personas reclame por el proceso de la Ley N°18.507 si bien es posible en la teoría, resulta claramente inviable dado el tope de cuantía.**

Por otro lado, invistiendo el proveedor la legitimación pasiva, constando su definición más arriba, cabe precisar que a diferencia del consumidor, si bien su noción no trae mayores debates, **su universo también resulta ser bastante amplio.** Así, es proveedor toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, estatal o no estatal, **siendo la clave que desarrolle su actividad de manera profesional.**

Recién mencionaba que en lo que al concepto refiere, revestir la calidad de proveedor no conlleva mayores dificultades. Ahora, en oportunidad de reclamar, notificarlo sí puede transformarse en un caos si tomamos en cuenta que hoy el comercio tradicional está siendo trasladado por el comercio electrónico; dada la trascendencia de esta situación que va en aumento día a día, dedicaré un capítulo sobre ello más adelante.

### 3.4 Juez competente

De acuerdo con el **artículo 1** transcripto ut supra, son competentes los Juzgados de Paz que correspondan según los criterios enmarcados en la Ley de Organización de los Tribunales N°15.750 (LOT).

Partiendo del tope de cuantía que establece la Ley N°18.507, **la solución es coherente con lo dispuesto por el artículo 72 de la LOT.**

Si bien la Ley en estudio es del año 2009, habiendo transcurrido 13 años, **sigue estando lejos la posibilidad de que se creen Juzgados especializados en la materia;** máxime con la necesidad actual de crear más Juzgados especializados en Violencia de Género y el desborde existente en materia penal tras la reforma del CPP.

Sin embargo, en concordancia con parte de la doctrina, sí entiendo que pese al tiempo transcurrido desde la promulgación de la Ley, **se hace necesario ahondar en la especialización en materia de protección al consumidor.**

La Dra. Mirta Morales en su trabajo escrito a 2 años de la entrada en vigencia de la Ley, concluía *“3. Pese a comenzar a apreciarse un avance en los Juzgados en cuanto a la aplicación de las normas tuitivas y específicas en materia de relaciones de consumo, se sigue apreciando de forma recurrente, un alarmante desconocimiento de las mismas por parte de los operadores del derecho – vale decir abogados y magistrados –”* (Morales, 2011, p. 98).

En la misma línea, luego de afirmar que la competencia de este proceso esté a cargo de los Juzgados de Paz sea la solución más adecuada, no creando Sedes especializadas en la materia, los Dres. Santiago Pereira Campos y Clarisa Rodríguez han expresado:

incluso estudios recientes demuestran que, a pesar de haberse cumplido más de ocho años de vigencia de la LRC que introdujo trascendentes modificaciones en el régimen jurídico contractual entre proveedores y consumidores, continúa siendo en gran medida desconocida por éstos, aún ante varias campañas de difusión realizadas. Consecuentemente es de esperar que probablemente, en un principio, no exista un número tan elevado de reclamaciones que justifique la creación de juzgados especializados (Pereira Campos. Rodríguez, 2009, p. 14 – 15).

Con gran acierto escribieron tales palabras, obsérvese que en el año 2010 – año siguiente al de la promulgación de la Ley – sólo 27 casos fueron ingresados a la ORDA bajo el asunto “Relaciones de Consumo de la Ley 18.507”. Si bien en el 2018 creció a 325, claramente no se ha presentado una “avalancha” de procesos tramitados por esta vía ... ¿por qué será?

### 3.5. Procedimiento

#### 3.5.1. Solicitud de audiencia. Primer Decreto de la Sede. Notificaciones.

El procedimiento está regulado en el **artículo 2**, el que comienza ordenando lo siguiente:

el reclamante presentará su solicitud de audiencia ante el Juzgado competente en un formulario donde consten los datos requeridos por el artículo 117 del Código General del Proceso y, especialmente, el monto máximo a reclamar.

Recibida la solicitud, el Juez fijará dentro de las cuarenta y ocho horas una audiencia, que deberá realizarse en un plazo máximo de treinta días.

El reclamante tendrá la carga de comparecer a notificarse de la audiencia fijada so pena de tenerlo por notificado, y al demandado se le notificará personalmente”.

Como se observa, en ningún momento se habla de demanda. **El consumidor debe presentar su reclamo junto a la solicitud de audiencia con los datos que exige el artículo 117 CGP.** Es decir que nos encontramos ante una persona que iniciará un juicio sin asistencia letrada – como más adelante se verá – no obstante, para hacerlo, su solicitud debe ajustarse a los requerimientos de la norma antedicha.

No me parece una solución oportuna. Sin embargo, en la práctica tal cuestión se subsana por cuanto el formulario al que la Ley hace referencia contiene en sus campos cada uno de los requisitos que se le exigen. A ello se suma que en el caso de consumidores que previamente se presentaron ante las oficinas de UDECO y culminaron con una audiencia desfavorable, disponen del asesoramiento que los funcionarios les brindan al finalizar tal instancia junto al instructivo explicativo del proceso de la Ley N°18.507 disponible en la web de dicho Organismo. También corresponde destacar la buena predisposición de los funcionarios de la ORDA orientando a los consumidores que se presentan a ingresar este tipo de asuntos.

Formado entonces el expediente e ingresado en el Juzgado de Paz competente, **el magistrado dispone de 48 horas para fijar la audiencia, la que deberá celebrarse en un plazo máximo de 30 días.**

Podríamos decir a prima facie, que de conformidad con el artículo 196 del CGP, dicho Decreto es claramente una providencia de mero trámite. Sin embargo, si consideramos que estamos ante un proceso social (artículo 350 del CGP), me quedan mis dudas si es tan evidente lo afirmado anteriormente y **me inclino por pensar que en realidad se trata de una interlocutoria.**

Luego, el hecho de **fijar un plazo máximo para la celebración de la audiencia es coherente con el espíritu de la Ley: brindar un proceso sumario.** El mismo objetivo tiene la Ley de Amparo N°16.011 y por ello es que en su artículo 6 ordena a que se convoque a audiencia dentro del plazo de 3 días desde la presentación de la demanda. Obviamente que el plazo tan exiguo en este último caso obedece a la urgencia de las peticiones que tramitan por dicha vía.

Se advierte que en esa vorágine de cumplir con la celeridad de este proceso, **no existe traslado de la demanda.** Se podría afirmar a **prima facie** que **ello le es indiferente al consumidor y que por el contrario lo beneficia** pues, cuanto antes, por fin accederá a “su

día ante el Tribunal”. Sin embargo, **analizado con mayor detenimiento, no creo exista tal beneficio**. El consumidor en breve sí concurrirá a la audiencia pero es recién en ese momento que tendrá conocimiento de la versión de la otra parte, la que además estará reforzada por los fundamentos de derecho que expondrá el proveedor demandado junto a la prueba que aportará para acreditar sus dichos; todo lo cual sí fue preparado por un abogado, a diferencia del caso del consumidor que haya comparecido, recurriendo “al gran beneficio” que la Ley le otorga según muchos, de ir sin asistencia letrada.

**El artículo 2.1 termina imponiendo al reclamante la carga de notificarse de la audiencia so pena de tenerlo por notificado, mientras que el demandado es notificado personalmente, advirtiéndose que no existe un plazo previsto entre tal notificación y la realización de la audiencia.**

Desde el punto de vista jurídico, **se aparta de lo previsto en el artículo 87 nral. 4 del CGP pero además desde el punto de vista de la jurisprudencia, dicho extremo acontece también en el proceso de menor cuantía en materia laboral y ha sido objeto de inconstitucionalidad**. Así, en la Sentencia N°221/2010 la parte demandada alegaba

la Ley deja un plazo indeterminado al empleador demandado para preparar su contestación y articular sus defensas. El Juez debe convocar a una audiencia única, en plazo no mayor a diez días contados desde la fecha de presentación de la demanda, con lo cual, el término del plazo del demandado depende en definitiva del plazo que utilice el Juez, y de la celeridad de la Oficina para diligenciar los trámites administrativos, cedulón de notificación y ejecución de la misma. La clara consecuencia, es la incertidumbre.

La vulneración del principio de igualdad se da al discriminar y disminuir las garantías del demandado en el juicio laboral. Ambas partes tienen el derecho constitucional que impide por la vía legal un tratamiento discriminatorio.

239

Y la Corte a fin de declarar inconstitucional los artículos 21 y 22 inc. 2° de la Ley N°18.572 afirmaba:

es claro entonces que en este proceso no hay plazo entre emplazamiento y audiencia; el juez ordena el traslado y emplazamiento del demandado para la audiencia única, a la que debe concurrir a contestar la demanda, munido de toda la prueba; no concediéndosele plazo alguno de anticipación, cuando para la conciliación debe contar por lo menos con tres días.

No es que se deje de lado por completo el concepto de plazo razonable, lo que constituye una verdadera garantía mínima del debido proceso, sino que directamente no se fija ningún plazo, no hay un mínimo plazo legal, se dejó indeterminado. Al no fijarse un plazo, pueden verificarse graves iniquidades, tales como que llegue la citación para la audiencia un día antes, o dos, o el mismo día, o el día después, lo que en este caso sería una suerte para el demandado, porque podrá justificar la inasistencia.

En opinión de Pereira Campos –(Revista cit. p. 75)- en esta Ley:

Se impone a la parte la carga de ir a la audiencia “munido” de toda la prueba que pretenda ofrecer (art. 21 nral. 1). Tal exigencia vulnera el debido proceso en uno de sus contenidos esenciales: disponer de oportunidad razonable de presentar y ofrecer prueba y que la misma efectivamente se diligencie. En efecto, es inaceptable para los

cánones constitucionales del debido proceso que se imponga a la parte la carga de llevar a la audiencia la prueba que no está en su esfera de acción. Así, por ejemplo, la parte no puede obligar a un testigo a comparecer (sólo el tribunal dispone de medios para ello), la parte no puede obligar a un perito a aceptar un encargo y realizarlo en escasos días u horas, la parte no puede obligar a un ente público o privado a que responda un oficio en los plazos que la Ley pretende.

En definitiva, **la celeridad plasmada en este artículo nos coloca ante graves perjuicios para ambas partes**: en el caso del demandado, su plazo de defensa queda librado a la agenda del magistrado y la eficiencia del notificador y, para el caso del actor, su falta de control -en la mayoría de los casos seguramente por inexperiencia- lo coloca en la situación de tenerlo por notificado y por desistido de su pretensión ante su incomparecencia de total buena fe.

### 3.5.2 La notificación al proveedor que opera en el comercio electrónico

Hoy día las relaciones de consumo dejaron de ser exclusivamente aquellas que veíamos en el comercio tradicional, es decir aquellas donde el consumidor concurre al local comercial, compra y se va con su producto o con el servicio que le interesa contratado. **Este tipo de comercio cada día se encuentra más desplazado por el e-commerce.** Y precisamente dentro de “ese mundo” encontramos las múltiples apps con las que todos operamos día a día las que, para descargarlas con prisa, muchos aceptan sin leer previamente sus términos y condiciones.

Pues veamos a continuación las grandes dificultades que pueden llegar a suscitarse en oportunidad de querer hacer llegar un reclamo a estos proveedores.

A tales efectos me gustaría traer a colación las cláusulas referentes al domicilio y la jurisdicción de algunas apps que operan hoy día.

## PEDIDOS YA

### Definiciones

““Nosotros”, “Nuestro”, y “PedidosYa”, siempre que se haga referencia a los vocablos, se está haciendo referencia directa a la sociedad Aravo S.A., RUT 216639270017, con domicilio en La Cumparsita 1475, ciudad de Montevideo y sus sociedades vinculadas.” ([https://www.pedidosya.com.uy/about/tyc\\_generals](https://www.pedidosya.com.uy/about/tyc_generals)).

### Ley aplicable

“Al visitar el Portal, el Usuario acepta que las leyes de la República Oriental del Uruguay, independientemente de los principios de conflicto de leyes, regirán estos Términos y Condiciones, así como cualquier controversia, de cualquier tipo, que pudiera surgir entre el Usuario y PedidosYa.” ([https://www.pedidosya.com.uy/about/tyc\\_generals](https://www.pedidosya.com.uy/about/tyc_generals)).

## RAPPI

“BRISANIER S.A (en adelante, “RAPPI”), con R.U.T. 218175850017, con domicilio en la ciudad de Montevideo, es el administrador de la Plataforma.” (<https://legal.rappi.com/uruguay/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi>).

### “CLAUSULA DECIMO TERCERA: Notificaciones

13.1. RAPPI podrá realizar las notificaciones al Usuario a través de una notificación general en la Plataforma, a través de mensajes de texto, y a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario en su Cuenta. El Usuario podrá comunicarse con RAPPI mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [datospersonalesuy@rappi.com](mailto:datospersonalesuy@rappi.com)”.

### “CLAUSULA DECIMO SEXTA: Ley Aplicable y Jurisdicción

16.1. Las presentes Términos y Condiciones Generales, así como la relación entre RAPPI y el Usuario, se registrarán e interpretarán con arreglo a la legislación vigente en la República Oriental del Uruguay. Cualquier controversia derivada de la utilización de la Plataforma y de los presentes Términos y Condiciones Generales, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida ante los órganos del Poder Judicial del departamento de Montevideo.

## UBER

### Otras disposiciones

#### Notificaciones

Uber podrá notificar por medio de una notificación general en los Servicios, mediante un correo electrónico enviado a su dirección electrónica en su Cuenta o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su Cuenta. Usted podrá notificar a Uber por comunicación escrita a la dirección de Uber en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos” (<https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=uruguay&lang=es>).

#### Legislación aplicable y arbitraje

“Salvo que aquí se especifique lo contrario, las presentes Condiciones se registrarán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de los Países Bajos, con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes ...” (<https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=uruguay&lang=es>).

## DESPEGAR

“Los términos “DESPEGAR”, “DESPEGAR.COM”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a HOLIDAYS S.A. El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece DESPEGAR.COM. a través del sitio web [www.despegar.com.uy](http://www.despegar.com.uy) y/o de la aplicación de DESPEGAR para teléfonos celulares y/o a través de cualquier otro canal de comercialización utilizado actualmente o que utilice en el futuro DESPEGAR.COM

para ofrecer Servicios (la/s “Plataforma/s”)” (<https://www.despegar.com.uy/legales/terminos-y-condiciones>).

“DESPEGAR.COM URUGUAY es una agencia de viajes debidamente constituida bajo el registro de Operadores del Ministerio de Turismo, agencia registrada con el número 1572, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales” (<https://www.despegar.com.uy/legales/terminos-y-condiciones>).

“Al contratar Servicios Turísticos a través de DESPEGAR.COM, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad o se encuentra debidamente representado.; (ii) acepta expresamente la recepción de estos Términos y Condiciones como medio alternativo de comunicación al soporte físico; (iii) posee plena capacidad para celebrar contratos en un todo de acuerdo al Código Civil Uruguayo; (iv) solo utiliza la Plataforma de DESPEGAR.COM para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar a tales efectos.; (v) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (vi) toda la información que Usted brinda a DESPEGAR es verídica, exacta, actual y completa y es enteramente responsable por el contenido de la misma y sus características” (<https://www.despegar.com.uy/legales/terminos-y-condiciones>).

242

## BOOKING.COM

Legislación y fuero aplicable

1. En la medida en que lo permita la legislación local obligatoria (del consumidor), estos Términos y nuestros servicios se registrarán por la legislación holandesa (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o la legislación inglesa (para alquiler de coches y transporte público y privado).

2. En la medida en que lo permita la legislación local obligatoria (del consumidor), cualquier reclamación se someterá exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de Ámsterdam (para alojamientos, vuelos o atracciones turísticas) o de Inglaterra y Gales (para alquiler de coches y transporte público y privado).

## AIRBNB

“27.5 Notificaciones. Salvo que se indique lo contrario, cualquier aviso y demás comunicaciones destinadas a los Miembros, necesarias o permitidas al tenor del presente Contrato, tendrán lugares por vía electrónica y serán entregadas por parte de Airbnb mediante correo electrónico, mediante notificación en la Plataforma Airbnb o por mensaje (incluido SMS y WeChat) o cualquier otro método de contacto que le autoricemos y usted proporcione. Si una notificación se relaciona con una reservación o un Anuncio en Japón, usted acepta y reconoce que dichas notificaciones por vía electrónica se hacen en

sustitución de una comunicación por escrito, que cumplen las obligaciones de Airbnb derivadas del Artículo 59, párrafo 1, de la Ley Japonesa relativa a Alojamiento en casas.” (<https://es-l.airbnb.com/help/article/2908#26>).

“26. Resolución de controversias, jurisdicción y foro y legislación aplicable para el resto del mundo. Si reside fuera de Estados Unidos, China y Brasil la presente Sección se aplica a usted y estos Términos se interpretarán de conformidad con la legislación irlandesa. Queda excluida la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG, por sus siglas en inglés). Si usted actúa como un consumidor individual y si las regulaciones legales obligatorias de protección del consumidor en su país de residencia contienen disposiciones que son más beneficiosas para usted, dichas disposiciones se aplicarán independientemente de la elección de la ley irlandesa. Como consumidor individual, usted puede interponer cualquier procedimiento judicial relacionado con estos Términos ante el tribunal competente de su lugar de residencia o ante el tribunal competente del domicilio social de Airbnb en Irlanda. Si Airbnb desea ejecutar alguno de sus derechos contra usted como consumidor, podremos actuar de tal manera únicamente en los tribunales de la jurisdicción en la que usted resida. Si actúa en calidad de empresa comercial, usted acepta someterse a la competencia exclusiva de los tribunales irlandeses.” (<https://es-l.airbnb.com/help/article/2908#26>).

**Las apps a las que hice referencia son solo algunas de las que están activas hoy día. Sin embargo, su número se reduce si nos referimos a proveedores a los que quisiéramos iniciarle un proceso vía Ley N°18.507.**

Así, véase que solo en el caso de Pedidos Ya lo podríamos hacer.

En lo que respecta a Uber solo podríamos reclamarle a la plataforma de transporte de pasajeros previo Oficio a la Intendencia de Montevideo a fin de que nos proporcione su dirección. Lo mismo sucede con Despegar que, como se vio, aporta su razón social y su número de registro en el Ministerio de Turismo pero no disponemos ni de su dirección ni tampoco de un teléfono de contacto.

Luego, en el caso de Booking, según el tipo de servicio, será aplicable la jurisdicción de los tribunales de Ámsterdam o de Inglaterra y Gales. Y, en el caso de Airbnb, será tribunal competente el del lugar de residencia o ante el tribunal competente del domicilio social de Airbnb en Irlanda, ahora de optar por el lugar de residencia ¿dónde los notificamos? Haciéndolo a los domicilios que aportan, obviamente cae por sí sola la vía de la Ley N°18.507.

### 3.5.3. La audiencia

El artículo 2.2 en su primer inciso ordena lo siguiente:

*“La audiencia será pública y el Juez comenzará oyendo a las partes por su orden, las que formularán sus respectivas proposiciones y ofrecerán prueba”.*

No hay mayores particularidades al respecto. No habiendo traslado de la demanda, en vez de ratificar las partes lo expuesto en sus respectivos escritos, aquí **se escuchan a ambos por su orden. El consumidor reiterará lo expuesto en el formulario presentado**

**y el demandado por primera vez expondrá sus hechos los que, siendo alegados por un abogado, serán acompañados de sus respectivos fundamentos de derecho.**

Se hace alusión a que también es en esta oportunidad que ofrecerán prueba. Por ser los más corrientes, seguramente los medios de prueba que ofrezca el consumidor serán los documentales que acrediten la relación de consumo y testigos que tenga respecto a lo reclamado. Por su parte, el proveedor, parte más fuerte en la relación de consumo y además asistida por un letrado, caerá seguramente con mayores medios probatorios.

Los medios de prueba ofrecidos por una y otra parte, serán analizados en profundidad cuando se estudie específicamente la jurisprudencia.

Continúa la norma de la siguiente manera: *“Acto seguido se tentará la conciliación y, de lograrse ésta, se labrará un acta resumida, dictándose la providencia que la homologue, la que tendrá los mismos efectos que la sentencia definitiva pasada en autoridad de cosa juzgada”*.

**Sin perjuicio de referirse a la conciliación intraprocesal, corresponde hacer una breve mención a la conciliación previa, acto procesal por el que se da cumplimiento al mandato de nuestra Carta Magna, la que en su artículo 255 pregona: “No se podrá iniciar ningún pleito en materia civil sin acreditarse previamente que se ha tentado la conciliación ante la Justicia de Paz, salvo las excepciones que estableciere la ley”**.

Las **excepciones** previstas por la ley las encontramos en el **artículo 294 del CGP**, norma que desde su redacción original ha sufrido variantes por diversas leyes (N°16.995, 17.930, 19.090), hasta que finalmente el **artículo 142 de la Ley N°19.149** – Ley de Rendición de Cuentas – le agrega un último numeral: *“6) Los procesos en materia de relaciones de consumo regulados por la Ley No. 18.507, de 26 de Junio de 2009”*.

En realidad ya estaba claro que en este proceso no era necesaria la conciliación previa, ello por no encontrarnos ante un proceso ordinario.

La Dra. Ana María Guzmán Emmerich al estudiar la conciliación previa en materia de relaciones de consumo afirma:

... sabemos que los Juzgados de Conciliación son especializados en la conciliación y que como toda institución, hay que cuidar su funcionamiento y la motivación de quienes allí trabajan. Haber reimplantado la conciliación en los casos en que el Estado es parte, que hasta que no sucedan otros cambios no creemos que conduzca a muchos acuerdos, y haber eliminado la conciliación en los casos de reclamos por colchones, teléfonos y bicicletas, que sí se conciliaban en su gran mayoría, en principio no parece buena idea.

A partir de la sanción de la Ley No. 18.507, estábamos completamente en contra de que se diera la kafkiana situación de que una persona pudiera ir sin abogado a reclamar directamente ante un Juez de Paz y que allí se le informara que tenía que cumplir primero el requisito de la tentativa de la conciliación, con abogado. Ése fue el sistema por algunos meses, hasta que la Acordada 7658 comunicada por Circular 114/2009 de fecha 1° de Octubre de 2009 puso razonabilidad y exoneró de asistencia letrada a la conciliación, que no estaba exceptuada por ley.

A partir de la Ley No. 19.090, la ley permite al consumidor ir directamente al Juzgado de Paz (previo paso por la ORDA) y plantear su reclamo sin abogado, sin pasar por Conciliación, en unos formularios que generalmente no comprende y no sabe llenar, con un timbre profesional que no sabe dónde ni cómo adquirir, con la necesidad de definir y calcular lo que demanda e identificar sus medios de prueba. Llegado el día

de la audiencia, el reclamante ve que la empresa envió a un experimentado abogado, y recurre a todas sus herramientas cognitivas y emocionales para defender su reclamo. Es en ese complejo contexto que tiene lugar la única tentativa de conciliación, la intraprocesal, donde si bien es cierto que hay posibilidades de acuerdo, no son altas sus probabilidades (Guzmán Emmerich, 2014, p. 81).

Concuero con la Dra. Guzmán en lo relativo a lo oportuno del dictado de la Acordada de referencia puesto que **era un sin sentido ofrecer al consumidor un mecanismo sumario y de bajos costos y por otro lado obligarlo a la conciliación previa con asistencia letrada obligatoria**. Ahora respecto a su visión sobre el procedimiento de pequeñas causas, me reservo mi humilde opinión precisamente para la conclusión del presente trabajo, donde daré respuesta a la pregunta que forma parte de la carátula de esta investigación.

Aclarado ello, sí resulta menester precisar que el universo de reclamos en materia de relaciones de consumo es mucho más amplio que “colchones, teléfonos y bicicletas”, basta a tales efectos con tener presente el concepto de relación de consumo para saber la inmensidad de situaciones que encuadran en esa definición.

No obstante, es atinado transmitir también las razones que expone la Dra. Guzmán respecto a la baja probabilidad de conciliar en el proceso de la Ley N°18.507:

... la tensión derivada de la frustración que motivó el reclamo y del desbalance que significa que una parte venga representada o asistida por abogado y la otra parte no”, “... las “sesiones separadas” que permiten al juez conciliador oír a solas a cada parte, no puede ni debe utilizarse cuando el juez es el que va a dictar sentencia ... Privarse de esta herramienta lleva a disminuir las probabilidades de acuerdo”, “... al tratarse de un proceso ya iniciado, las partes no sienten el estímulo por transar que sí sienten en la conciliación previa por evitar un litigio ...”, “... el legislador pretende que el juez se pronuncie y no facilitar ninguna conciliación” y termina su trabajo incluso agregando “Otra explicación posible del artículo analizado sería que simplemente se trata de un error” (Guzmán Emmerich, 2014, p. 81-82).

245

Lo que viene de decirse se podría sintetizar en la innecesaridad de la instancia de conciliación entre las partes en el procedimiento de pequeñas causas solamente porque el consumidor no es asistido por abogado y no habrá un procedimiento posterior; llegando incluso a tildar de error a la solución propuesta.

Sinceramente no concuerdo con ninguna de las explicaciones expuestas. El consumidor que ocurre por esta vía solo aboga por obtener finalmente una solución a su reclamo. **La tensión a la que se hace referencia no obedece a que el proveedor concurre asistido por un abogado**, para ello basta presenciar una audiencia en UDECO, donde la empresa no tiene obligación de concurrir asistida, y sin embargo esa tensión a la que se hace referencia también está latente ¿por qué? Pues simplemente porque **en la mayoría de los casos el consumidor agotó todas las herramientas que tenía a su alcance, ello seguramente le insumió tiempo**, y quizás no fue tiempo sin tener su celular sino tiempo sin tener su coche porque al momento de la venta le dijeron que era 0 km y no lo era o tiene a un familiar internado y el servicio que paga hace tantos años, ahora que lo necesita no se lo brindan por cuestiones que le son ajenas o no le fueron previamente informadas.

Continuando, de gran trascendencia resulta ser lo dispuesto por el **último inciso del artículo 2.2:**

la inasistencia a la audiencia fijada se registrará por lo dispuesto en el artículo 340 del Código General del Proceso. Cuando resulte de aplicación el artículo 340.3 del Código General del Proceso el Juez no diligenciará medio probatorio alguno y dictará sentencia de inmediato, la que para el caso de condena no podrá exceder el monto indicado en la solicitud de audiencia.

**El legislador optó para el caso de la incomparecencia a la audiencia por idéntica solución a la prevista para el proceso ordinario. La pregunta es: ¿es posible aplicar las mismas consecuencias a este peculiar proceso? La respuesta es NO.** Si el incompareciente es el actor – recordemos que él tenía la carga de notificarse de esta audiencia –, pues entonces se lo tiene por desistido. Solamente podría eximirse de tal perjuicio, si justifica su incomparecencia y, teniendo presente que puede no estar asistido por abogado, es muy difícil que lo haga; por lo tanto, la consecuencia que recae sobre el consumidor es bastante gravosa.

Pero ello se agudiza si nos detenemos en el contenido del artículo 340.2 del CGP:

el actor podrá justificar su incomparecencia mediante los recursos de reposición y apelación con efecto suspensivo. La providencia que, haciendo lugar a la reposición, tenga por justificada la incomparecencia del actor, será pasible de reposición y apelación con efecto diferido.

Si el proceso versare sobre las hipótesis previstas en el artículo 134, la inasistencia no justificada del actor determinará que se esté a su impulso para la continuación del mismo.

Reitero, **un proceso particular como este, requiere de soluciones que se adapten al mismo.** Venir a traer la solución del artículo 340 es totalmente incompatible. El régimen recursivo del artículo 340.2 es diferente al de la Ley N°18.507 y por ende inaplicable; luego, hacer alusión a la hipótesis prevista por el artículo 134 (allanamiento de la demanda), es a mi juicio ilusorio que acontezca en la práctica.

Ahora, **cuando el incompareciente es el demandado, el legislador incurre en contradicción:** por un lado, alude a “Cuando resulte de aplicación el artículo 340.3...”, por otro, se aparta de lo allí dispuesto. En efecto, en la primera hipótesis la prueba se diligencia y se tienen por ciertos los hechos afirmados por el actor salvo que existiese prueba en contrario; en la segunda, sin diligenciar medio probatorio alguno, se dicta sentencia de inmediato.

Y en cuanto a la **sentencia** refiere a que “**para el caso de condena**”, no podrá exceder el monto indicado en la solicitud de audiencia.

La fórmula elegida evita fallar ultrapetita, es decir previniendo un “*Vicio de la sentencia que consiste en haber declarado el derecho de las partes más allá de lo que ha sido objeto de la pretensión o litigio*” (Couture, 1988, p. 577).

Ahora el hecho de aclarar “**para el caso de condena**”, **conduce a preguntarse si el fallo judicial solo tiene que ser de condena o podremos obtener una sentencia declarativa o**

**constitutiva. La respuesta es afirmativa y el primer ejemplo que asoma sería declarar abusiva la cláusula de un contrato.**

La Dra. Szafir analizando el contenido de la sentencia de este proceso y vinculándolo con el tema de las nulidades expresa:

véase que el artículo 31 de la 17.250 establece que el juez puede “declarar” la nulidad, expresión que parece apuntar a la nulidad absoluta. La nulidad relativa es decretada por el magistrado a través de una sentencia constitutiva y no declarativa, porque crea la ineficacia superviniente del negocio que desplegaba efectos, el que ya no será solamente inválido, sino también ineficaz. Sólo en la nulidad absoluta la ineficacia preexiste a la sentencia, por lo que el fallo en esta clase de nulidad es declarativo (Szafir, 2009, p. 22).

De lo expuesto, si me gustaría acotar que de acuerdo al artículo 31 de la LRC, el juez podrá declarar la nulidad referida pero ello a pedido del consumidor. Así, la norma antedicha luego de enumerar de forma no taxativa hipótesis de cláusulas abusivas, establece en su último inciso que “La inclusión de cláusulas abusivas da derecho al consumidor a exigir la nulidad de las mismas ...”. Tal iniciativa constituye una herramienta pasible de ser utilizada en el proceso en estudio en la teoría pero que entiendo es dificultoso en los hechos de no concurrir asistido por un abogado.

Prosiguiendo, el **artículo 2.3** establece: “*De no lograrse la conciliación se recibirán las pruebas ofrecidas por las partes. De ofrecerse prueba testimonial ésta tendrá como máximo tres testigos por cada parte*”.

A diferencia del proceso ordinario, aquí frustrada la conciliación intraprocesal, **no existe fijación del objeto del proceso y de la prueba sino que directamente se procede a recibir las pruebas ofrecidas.** La norma si bien refiere a prueba en general - siendo admisible por ende todos los medios de prueba - hace una distinción con la prueba testimonial y, **a diferencia de lo dispuesto por el artículo 159 del CGP donde se admite un máximo de 5 testigos por cada hecho a probar, acá lo limita a 3. Entiendo es adecuado si la sumariedad es el centro de este proceso.**

Igual solución se observa en el **artículo 2.4**, según el que:

el Juez interrogará a los testigos y a las partes, gozando de los más amplios poderes inquisitivos y de dirección de la audiencia.

En caso de no poderse diligenciar toda la prueba en la audiencia, ésta podrá prorrogarse por única vez y por un plazo no mayor a quince días, si el magistrado lo estima pertinente.

Por lo tanto, **no solamente se reciben las pruebas sino que acto seguido se diligencian y, si existe necesidad de prorrogar la audiencia para proseguir con ello, la Ley viene a fijar un tope en el plazo para la celebración de la misma.**

Hacer alusión a los más amplios poderes inquisitivos y de dirección de la audiencia no es más que reiterar los principios de dirección y ordenación que dispone la Sede (artículos 2 y 6 del CGP).

#### 3.5.4. La sentencia.

El **artículo 2.5** en su **primer inciso** determina: *“Finalizada la audiencia el Juez dictará sentencia, que se pronunciará sobre todas las defensas interpuestas incluyendo las excepciones previas y, sólo en casos excepcionales, podrá prorrogarse el dictado de la misma por un plazo de hasta tres días”*.

Para empezar, **entiendo pertinente dar la posibilidad de prorrogar el dictado de la sentencia, más aún cuando se trata de asuntos complejos**. Asimismo, es una oportunidad que se otorga **bregando una vez más por la celeridad del proceso por cuanto tal prórroga no puede exceder los 3 días**.

Sin embargo, **no tan oportuna me resulta la idea de que** una vez finalizadas todas las actuaciones procesales que se han mencionado, se establezca que **es en esta instancia donde se resolverán incluso las excepciones previas**. Si bien algunas situaciones podrán subsanarse con la aplicación del artículo 133.2 CGP, cabe tener presente que la enumeración de dicha norma es taxativa.

Continuando, y en lo que a la sentencia refiere: *“La misma impondrá las costas y costos, en caso de corresponder, del proceso de cargo del vencido. Sin embargo, el Juez podrá apartarse de este principio, en forma fundada, cuando la parte, a su juicio, haya actuado con alguna razón”*.

La **condena en costas y costos para el vencido** – que sería fatal en caso que lo fuere el consumidor – no es preceptiva, lo que emerge al referir a “en caso de corresponder”, así como también cuando se hace alusión a que “podrá apartarse de este principio”. **Estamos ante idéntica solución a la prevista por el CC (artículo 688)**.

248

#### 3.5.5. La inapelabilidad de las sentencias dictadas en el curso del proceso. El gran debate.

**El artículo 2.6 establece:** *“Contra las providencias dictadas durante el curso del procedimiento podrá deducirse el recurso de reposición y la sentencia definitiva sólo admitirá los recursos de aclaración y ampliación. En este último caso el mismo deberá ser interpuesto y resuelto en la propia audiencia una vez dictada la recurrida, sin posibilidad de prórroga alguna”*.

La norma es muy clara en este aspecto: **todas las providencias dictadas en el curso de este proceso sólo admiten recurso de reposición y la sentencia definitiva exclusivamente aclaración y ampliación** que deberán ser resueltos en el acto. Cuando me refería en el título al gran debate, el mismo no es generado respecto a las dudas que puede llegar a generar interpretar esta norma sino a otras cuestiones que se exponen a continuación.

**El artículo 6 del Proyecto de Ley preveía la posibilidad de modificar la sentencia definitiva a través de un proceso ordinario posterior revisivo a cargo del mismo Tribunal actuante, posibilidad que, como se observa, fue eliminada.**

Al respecto, los Dres. Pereira Campos y Clarisa Rodríguez entienden lo siguiente:

parecería que, tal como se había previsto en la norma proyectada, un proceso con una estructura tan abreviada como la que crea la Ley N° 18.507, necesariamente requería de un proceso ordinario posterior con las máximas garantías, a la luz de la solución prevista en el CGP para algunos procesos de estructura monitoria.

Más aún, considerando que este nuevo proceso que se crea – a diferencia de lo que ocurre en el proceso ejecutivo – las partes pueden comparecer sin abogado y que, a su vez, la sentencia definitiva que se dicta únicamente admite recursos de aclaración y ampliación, parecería que era imprescindible contar con un proceso ordinario posterior revisivo del sumario, que reforzara las debidas garantías que merecen las partes en el juicio, tal como lo había previsto el Proyecto de Ley de referencia.

Por otra parte, cabe destacar que, si se tiene presente que la norma proyectada preveía que el derecho a obtener la revisión de lo resuelto en el proceso caducaba a los 3 meses de ejecutoriada la sentencia pronunciada en aquel, menos se comprende cuáles fueron los motivos que impulsaron a su eliminación, más aún cuando la experiencia nacional indica que de por sí, el juicio ordinario posterior revisivo del proceso sumario suele ser muy poco utilizado” (Pereira Campos. Rodríguez, 2009, p. 16).

Postura contraria encontramos en Jorge Perera quien, sobre el tema, afirma:

... para Barrios de Angelis todo proceso no ordinario salvo disposición expresa o “inferencia necesaria en contra” es revisable en proceso ordinario posterior, (9) la mayoría de la doctrina ha entendido que el JOP solo corresponde cuando la ley expresamente lo tiene previsto ...

... Corresponde mencionar en relación a la ley N°18.507 que como recuerda Szafir (integrante de la comisión que redactó el proyecto original), se había previsto expresamente la posibilidad de un JOP, lo que fue descartado por el Poder Legislativo. Esto hace concluir a Pereira Campos y Clarisa Rodriguez que no es posible un proceso posterior revisivo.

Entendemos que la conclusión es excesiva. Que en el Parlamento se haya suprimido – sin motivos según los autores citados – la previsión del Proyecto original, nada agrega a la admisibilidad o inadmisibilidad de un proceso ordinario posterior y autónomo.

En todo caso y como enseñaba Barrios, una cosa es la opinión del legislador y otra su mandato concreto” (Perera, 2011, La Ley. Cita Online: UY/DOC/159/2011).

Debo decir que concuerdo con los fundamentos expuestos por los Dres. Pereira Campos y Rodriguez. No se trata, al decir de Perera, de que una cosa es la opinión del legislador y otra su mandato, **se trata precisamente de cuál fue su mandamiento. En el caso, el mismo quedó claro con la eliminación en el Proyecto de Ley del proceso revisivo posterior. En igual sentido, de conformidad al artículo 361 del CGP que es la norma que regula específicamente el juicio ordinario posterior, tal herramienta no está prevista para el proceso de la Ley N°18.507 y ello no puede quedar librado a “la experiencia forense de futuro” como culmina su artículo Perera.**

**Si nos remitimos a la jurisprudencia, el hecho de que no exista en el caso la posibilidad de una doble instancia, no es pasible de declaración de inconstitucionalidad; ello en opinión del máximo Cuerpo.**

En este sentido, en Sentencia N°433/2011 (igual postura asumida en la N°1.298/2011) la SCJ expresó

la Corte no juzga el mérito o desacierto legislativo, sino tan sólo si la Ley es o no constitucionalmente válida. La norma legal que, dentro de su competencia institucional, dispone una solución equivocada, errónea, desacertada, respecto al punto que regula, será una mala Ley, pero no por ello es inconstitucional”.

En dicho caso se solicitaba la inconstitucionalidad alegando en lo medular: “En el caso de autos, la demanda le fue notificada el 6 de abril de 2010, habiéndose fijado audiencia a los efectos del diligenciamiento de toda la prueba para el día 8 de abril de 2010, lapso sumamente breve que vulnera el principio de igualdad.

El art. 2.6 de la referida norma establece que las sentencias definitivas dictadas en los procesos regidos por la referida Ley son inapelables, disposición que vulnera los arts. 12, 72 y 332 de la Constitución”.

Y al respecto afirmaba la Corte:

no puede considerarse vulnerado el derecho de defensa en juicio, porque como esta Corporación lo ha afirmado en reiteradas oportunidades: “... la Carta no ampara una forma concreta de proceso o de procedimiento, sino básicamente que el justiciable tenga “su día ante el Tribunal”, es decir, el poder contar con la oportunidad y los medios procesales de ser oído, rendir prueba y formular sus defensas” (cf. entre otras Sentencias Nos. 450/86, 153/88, 54/90, 57/92, 30/93). Así como, que ‘la facultad legislativa de regular las etapas procesales, la ritualidad de los juicios (art. 18 de la Carta Fundamental), facultad que lleva implícita la de adaptar el proceso a la naturaleza peculiar del derecho comprometido en cada relación procesal” (Sentencias Nos. 70/68, 8/86, 56/86). Y ha establecido que ‘ni el número de etapas o formalidades, ni la supresión de recursos o instancias, dan mérito a la pretensión de inconstitucionalidad (Sentencias Nos. 450/86, 153/88, etc.)” (Sentencias Nos. 54/90, 30/93 y 186/07).

la doble instancia carece de consagración en la Carta, estando el legislador habilitado (art. 18 de la Constitución) para estructurar procedimientos en los que no exista doble examen, siempre que los mismos confieran oportunidad de audiencia y defensa, tal como lo prevé la Ley impugnada según fuera señalado precedentemente (cfr. Sentencias Nos. 40/97, 141/99, 204/2001, 193/2005, entre otras, así como Sentencias Nos. 221 y 969/2010, por citar solo algunas)”.

Por su parte, la Dra. Szafir se encuentra alineada con la postura de la Corte señalada supra al señalar:

... la inexistencia de doble instancia no es inconstitucional ni arremete contra el principio de igualdad, ya que ninguna de las partes puede apelar ...

... Con Devis Echandía puede concluirse que la inapelabilidad apunta a resolver, a través de un juez imparcial y objetivo, un conflicto de escasa relevancia económica y por ello se eliminan etapas procesales que no hacen a la constitucionalidad del proceso. Por su parte Couture enseña que “La privación de un recurso de apelación no pone en tela de juicio la efectividad de la tutela constitucional del proceso. Cuando todavía se discute el tema de la instancia única o múltiple, las razones que se hacen valer a favor de la instancia múltiple no hacen referencia a la Constitución, sino a la conveniencia de una u otra solución. La Constitución no está necesariamente en peligro, en términos generales, en el sistema de única instancia” (Szafir, 2009, p. 22).

No deja de llamarme la atención que no se haya advertido la trascendencia de un proceso revisivo posterior para el consumidor.

A efectos de ilustrar **mi opinión a favor de esta instancia revisiva posterior**, entiendo conveniente traer a colación la Sentencia de la SCJ de fecha 16/12/1991 (cita online: UY/JUR/97/1991) la que, si bien es sobre materia totalmente ajena a la defensa del

consumidor - desalojo en realidad - la discordia que expone el Dr. Torello en la misma me será de enorme utilidad para que a posteriori se entienda mi postura. Así, el Ministro afirmaba:

aunque en principio entiendo que el recurso no procede, en tanto la norma cuya inconstitucionalidad se aduce está a mi juicio derogada por normas posteriores ... igualmente y en subsidio de este argumento considero que dicha norma (art. 36 D.L. 14219) es inconstitucional por colidir con el art. 8o. de la Constitución.

No se trata, en el caso, de establecer si un proceso de instancia única viola o no las garantías del debido proceso, sino de establecer si es constitucional acordar que una de las partes (el desalojante), en caso de no ver acogida su demanda, disponga de la posibilidad de apelar, en tanto que a la otra parte (el desalojado), se le veda esa misma posibilidad en el caso de que su excepcionamiento fuera rechazado.

A mi juicio viola el principio de igualdad ante la ley, que establece el art. 8o. de la Constitución; por cuanto la norma procesal trata de manera diversa a personas que deben ser ubicadas en una similar categoría: “la de partes en el proceso de desalojo ...

Es exacto que se ha dicho, alguna vez, que como se trata igual a todos los ocupantes precarios, no existe trato desigual que afecte al principio constitucional de igualdad. Pero la premisa de ese razonamiento es jurídicamente incorrecta, puesto que la igualdad de tratamiento debe juzgarse entre sujetos de similar categoría o clase establecidas en función de las circunstancias del caso.

Y la comparación, por consecuencia, ... debe hacerse en la categoría ... “sujetos procesales de un determinado juicio” ...”.

En la Sentencia de la SCJ citada más arriba (N°433/2011), la Corporación luego de citar precisamente dicha discordia del Dr. Torello, expresaba:

en el caso de la norma en examen, todos los integrantes del grupo “actores” y todos los integrantes del grupo “demandados”, reciben el mismo trato; y, el diferente tratamiento constatado para cada uno de dichos grupos surge con razonabilidad –no cuestionada– de las diferentes posiciones que asumen en el proceso quien pretende y quien se resiste a una pretensión (cf. Sentencia No. 492/2010, e/o).

**Entonces, partiendo de la base que el principio constitucional de igualdad reclama tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales, y considerando que la doctrina por unanimidad desde siempre ha dicho que en la relación de consumo, la parte más débil es el consumidor, me llama poderosamente la atención aquella que le resulte indiferente que se le haya vedado la posibilidad de rever - sea a través del recurso de apelación o del juicio ordinario posterior previsto en el Proyecto de Ley – la sentencia al consumidor perdidoso.**

No obstante, y dicho lo anterior, resulta muy atinado lo expuesto por el Dr. Torello en cuanto a que, estando en juicio, **las partes están en la misma categoría como sujetos de un proceso. Es por ello que, tal herramienta debió estar al alcance de ambas partes.**

Seguramente muchos me dirán: no precisa asistencia letrada en el proceso de pequeñas causas empero la necesitará para el proceso revisivo. Claro que sí e igual situación le

acontecerá en caso que al proveedor perdidoso no le plazca cumplir la sentencia y el consumidor deba por ende iniciar un proceso de ejecución.

### 3.5.6. Potestades otorgadas al Tribunal en el artículo 2.7.

La norma de referencia indica que **resulta aplicable** al proceso en estudio lo dispuesto por el **artículo 7 de la Ley N°16.011**, el que establece: *“Si de la demanda o en cualquier otro momento del proceso resultare, a juicio del Juez, la necesidad de su inmediata actuación, éste dispondrá, con carácter provisional, las medidas que correspondieren en amparo del derecho o libertad presuntamente violados”*.

Los Dres. Pereira Campos y Rodríguez entienden que tal solución *“puede resultar peligroso en un proceso que no admite revisión alguna ... Obsérvese que en el proceso de amparo que regula esta solución, la sentencia es apelable”* (Pereira Campos y Rodríguez, C2009, p. 17).

Si bien es cierto que en el caso no contamos con ningún mecanismo de revisión posterior, las partes tienen a su alcance interponer el recurso de reposición.

Creo que **si las partes obran de buena fe y en colaboración con el proceso, la fórmula no hace más que reiterar los poderes de dirección y ordenación del proceso que dispone el juez, reiterando que estos – al amparo del artículo 350 del CGP según el que, estamos ante un proceso de carácter social – son mayores que los que se le conceden en un proceso dispositivo**. Cabe destacar una cuestión que no es menor, y es que ello constituye una herramienta altamente beneficiosa para el consumidor que opta por concurrir sin abogado en virtud de las desventajas y riesgos que ello le puede implicar y que se analizan a continuación.

252



### 3.5.7. No obligatoriedad de asistencia letrada.

El **artículo 3** determina que en este proceso la asistencia letrada no es obligatoria.

Este apartamiento al régimen general dispuesto por el CGP es el que nos coloca – según la mayoría - ante uno de los principales beneficios que este proceso vino a traer. Personalmente, tengo mis grandes dudas respecto a si ello es realmente así.

Dentro de la motivación a tal precepto, muchos advierten la sencillez de las pretensiones objeto de este proceso. Tal como lo expresé en oportunidad de analizar algunas de las expresiones vertidas por la Dra. Guzmán en el artículo al que se hizo mención ut supra, la menor cuantía como requisito para acceder a esta vía no implica que su objeto sea sencillo. Basta traer a colación como ejemplo un reclamo de una deuda con una financiera donde, en oportunidad de definir el monto reclamado, el consumidor se enfrentará a un cálculo que, con sus reajustes e intereses se puede dificultar. Otro caso podría ser iniciar este proceso motivado en un inconveniente suscitado en un viaje donde el consumidor podrá ampararse también en el Convenio de Montreal (internalizado por Ley N°18.169) que estipula como base de cálculo para sus indemnizaciones los derechos especiales de giro cuya definición está a cargo del Fondo Monetario Internacional.

Podría decirse, para quienes entiendan que la no obligatoriedad de asistencia letrada resulta ser un inconveniente, que ello podría subsanarse a través de la designación de un defensor de oficio o el pedido de una auxilioria de pobreza. En ambos casos, el consumidor debería estar previamente asesorado respecto a tales opciones. Por otro lado,

de accederse a cualquiera de ellos, entiendo se dificultaría el cumplimiento del plazo de 30 días para convocar a audiencia.

**La única certeza aquí es la reducción de costos para el consumidor** al no tener que abonarle sus respectivos honorarios a un abogado, ahora ¿este ahorro lo favorece? <sup>2</sup>

Cabe traer a colación lo expuesto por la Dra. Szafir:

desde mi punto de vista, el consumidor no está en una situación más desventajosa con esta ley, ya que la mentada desprotección es una falacia fácilmente rebatible. Hasta ahora, cualquier clase de reclamación, independientemente del monto del asunto, exigía el patrocinio letrado obligatorio creando una dificultad para acceder a la justicia, y el consumidor no tenía su día ante el Tribunal para lograr que un juez atiende su reclamo y resuelva su controversia. Entre la imposibilidad de litigar o hacerlo sin abogado ¿Por cuál solución optamos?

Con Gelsi Bidart entendemos, que para que el acceso a la justicia sea efectivo y no se transforme en una mera proclama, es indispensable establecer medidas que supriman obstáculos...” (Szafir, 2009, p. 22).

Lo primero que me cuestiono es si realmente tal solución podría caracterizársela como efectiva. Para dar respuesta a ello, además de considerar la economía del consumidor, no pueden dejarse de lado otras cuestiones. En este sentido, basta recordar que si bien la sentencia definitiva es inapelable, sí es pasible de aclaración y/o ampliación, y luego todas las resoluciones dictadas en el curso de este proceso son pasibles del recurso de reposición. Si hablarle al consumidor de “proceso judicial” no siempre es una solución que le simpatiza, imaginemos hablarle de los medios impugnativos referidos.

**Creo que el error de identificar a esta fórmula como la gran solución que se le vino a brindar al consumidor parte de pensar que el rol del abogado del consumidor será suplido a través de los poderes de instrucción del Tribunal.**

Así el Senador Gargano en la discusión parlamentaria de la ley sobre pequeñas causas expresó:

... se tiene confianza en que el Juez va a actuar de tal manera que va a defender el derecho del pequeño reclamante que se anima a utilizar este mecanismo, prescindiendo de la asistencia letrada obligatoria. Esto puede traer como consecuencia una disparidad de situaciones porque el demandado puede tener más capacidad de respaldarse con la asistencia letrada. Reitero que con este proyecto lo que se hace es tener confianza en la Justicia, en que el Juez, en juicios de pequeño monto, va a defender los intereses de

2 Una de las preguntas realizadas en las entrevistas de la presente investigación fue precisamente cómo se evalúa la no exigencia de asistencia letrada para el actor de este proceso.

Aquí sí hubo consenso en las respuestas recibidas: la no exigencia de asistencia letrada para el actor de este proceso resulta ser un aspecto positivo desde el punto de vista económico empero la situación cambia rotundamente cuando se analiza desde el punto de vista jurídico. Entre sus argumentos se aprecia que claramente estar acompañado por un profesional resulta ser de suma importancia al iniciar la instancia judicial y a fin de concurrir a una audiencia, que la contraparte sí estará patrocinada, la salvaguarda de ciertos derechos que integran el “bloque de constitucionalidad” cuyo cumplimiento debe velar el magistrado. Quien ha sido muy firme en su postura fue la Dra. Bernasconi al responder: “Lamentablemente la evaluación es negativa, la realizo desde la práctica y no cumple con la defensa del consumidor. Existe una desigualdad en el proceso que es imposible resolver y va en contra del derecho de defensa y de la igualdad de las partes, “su día ante el Tribunal” no se cumple, va en contra de lo consagrado en nuestra Constitución, Código General del Proceso y régimen jurídico vigente”. Dicha colega finalmente transmitió que al respecto existe “un proyecto de ley para modificar lo establecido en el artículo 3 de la Ley 18.507 proponiendo patrocinio obligatorio a partir de reclamos por un monto de 10 UR” y que similar iniciativa tuvieron colegas de Derecho Procesal, difiriendo en el monto propuesto.

la parte que se siente perjudicada. Se trata de actuar acercándose a la gente, haciendo posible que la Justicia actúe más rápidamente (Gómez Pardo. Gómez García, 2011, p. 161).

Comparto en este punto lo expuesto por Fernando Gómez Pardo y Luján Gómez García quienes, citando a Guerra, afirman

Lo que nunca deberá hacer el juez es que, encontrándose frente a esa circunstancia de desigualdad manifiesta, tienda a tratar de modo diverso a quien comparece con abogado que a quien comparece sin él. Pues en tal caso se estará ante una desigualdad de tratamiento que le hará perder la condición de imparcialidad, condición esencial en el ejercicio de su función y garantía del justiciable (Gómez Pardo. Gómez García, 2011, p. 161-162).

El hecho de que, en virtud del artículo 350 del CGP, la Sede en el proceso que nos ocupa posea mayores potestades que las que se le otorgan en un proceso dispositivo, no significa que asuma un rol que además de no corresponderle, lo haga incurrir en la gran falla de prejuzgar. Y así, la Dra. Szafir luego de referir a las potestades atribuidas en virtud del artículo 350 del CGP afirma “*La primera etapa a recorrer es informar y asesorar, antes de conceder la palabra a la parte demandada para que conteste*” (Szafir, 2009, p. 21).

Reitero que **los poderes de dirección y ordenación del proceso, no pueden confundirse con el rol de tercero imparcial que debe asumir el juez, porque esto último es lo que verdaderamente asegura que – en los términos de Szafir citando a Gelsi Bidart – estemos verdaderamente ante un proceso efectivo.**

Para finalizar, creo las conclusiones de los Dres. Pereira Campos y Rodríguez son a mi juicio más moderadas y atinadas al caso:

en nuestra opinión, la no obligatoriedad de la asistencia letrada podía justificarse en el proyecto de ley original en tanto permitía que la sentencia del proceso especial fuera revisada en un juicio ordinario posterior. Pero una vez eliminada en el Parlamento dicha previsión, estamos ante un proceso en instancia única sin posibilidad de revisión de la sentencia por un tribunal superior vía apelación o por el mismo tribunal en un proceso de mayores garantías, lo que quiebra el equilibrio originalmente previsto en el proyecto ... (Pereira Campos. Rodríguez, 2009, p. 15).

En igual sentido, resultan atinadas las expresiones de Ana Gabriela Rivas:

en el desarrollo de la actividad procesal se busca que ambas partes tengan igualdad de oportunidades en todos los aspectos, sin hacer distinciones entre actor y demandado. Ello no implica, en principio, que se propugne por una igualdad absoluta, ya que esta es ilusoria ...

Esta apreciación lleva a la distinción entre igualdad formal e igualdad material. La igualdad formal es aquella por la cual se da un tratamiento idéntico a los sujetos procesales sin distinción alguna. Por su parte, la igualdad material, busca mediante mecanismos compensatorios, lograr la igualdad real, tratando en forma desigual a quienes sustancialmente son desiguales. En definitiva, la igualdad material tiene como base las condiciones concretas y reales en que se ejercen derechos y se cumplen deberes ... (Rivas, 2011, p. 113).

### 3.5.8. Posibilidad de reconvenir o emplazar a terceros.

Los autores Fernando Gómez Pardo y Luján Gómez García han escrito sobre este tema y luego de citar diversa doctrina exponen:

entendemos que existen argumentos para admitir que el demandado solicite el emplazamiento de un tercero e incluso reconvenga – si se entendiera que el proveedor pueda accionar a través del proceso de pequeñas causas-. Sin embargo, la falta de previsión y la redacción dada al inciso 2° del art. 2.4 de la Ley 18.507 constituyen un importante obstáculo.

En apoyo a la tesis afirmativa podemos señalar en primer lugar, que si el legislador hubiese querido vedar esas posibilidades lo habría hecho a texto expreso, como lo hizo en la Ley 18.572.

Por otra parte, el artículo 6 de la Ley 18.507 dispone que en lo no previsto sea de aplicación lo establecido por el CGP; lo que habilitaría tanto la citación de terceros (artículo 51) como la reconvencción (artículo 136).

A ello se le suma que la exposición de motivos del proyecto de ley sobre el proceso de pequeñas causas señala que: "... la orientación en la realización del proyecto se ha basado en un criterio de mínima reforma en lo que hace a la regulación de los principios generales procesales establecidos en el Código General del Proceso, en el entendido que el mismo constituye el marco general de regulación procesal.

Así se ha buscado que el procedimiento proyectado, no altere el sistema previsto en dicho cuerpo normativo, sino más bien, se incorpore al mismo, inscribiéndose como estructura sumaria, pero sujeta al régimen general".

Además, el artículo 34 de la Ley 17.250 relativo a la responsabilidad por vicio o riesgo, surge que el comerciante o distribuidor "sólo responderá cuando el importador y fabricante no pudieran ser identificados"...

En cuanto a la reconvencción, el demandado podría deducirla en la audiencia al contestar ...

Con respecto a la citación de terceros, la posibilidad de prorrogar la audiencia habilitaría una oportunidad práctica para su comparecencia y defensa. Sin embargo, la redacción al art. 2.4 en el inciso 2° parecería no admitirlo: "En caso de no poderse diligenciar toda la prueba en la audiencia, ésta podrá prorrogarse por única vez y por un plazo no mayor a quince días, si el magistrado lo estima pertinente" (Gómez Pardo. Gómez García, 2011, p. 164 – 166).

En mi opinión, los argumentos resultan razonables. Sin embargo, amparada en gran parte de sus enunciados, **si bien el Proyecto de Ley identifica a la misma como un proceso de "mínima reforma" en relación al CGP, no podemos pasar por arriba de la hipótesis prevista por el artículo 2.4**, norma que es muy clara al referir a la posibilidad de prórroga de audiencia exclusivamente a efectos de continuar con el diligenciamiento de prueba; agregándose que el mismo no establece que estemos ante una enumeración no taxativa.

### 3.5.9. Tributación.

El **artículo 4** establece que *“Las partes sólo deberán reponer un timbre Poder Judicial equivalente al 1% (uno por ciento) del monto reclamado”*.

**Estimo que estamos ante un monto prudente.** Solo dos objeciones me gustaría plantear. La primera, la norma refiere a “timbre Poder Judicial” y aquí me pregunto ¿quién le explicará al actor a qué timbre refiere? Seguramente estará nuevamente, o al asesoramiento previo en caso de haber concurrido a UDECO o a la buena disposición del funcionario que lo atienda en la ORDA.

La segunda, en el caso del consumidor es requisito sine qua non para solicitar la audiencia en este proceso empero el proveedor demandado lo hace al final, lo que conlleva un contralor respecto a su cumplimiento puesto que en caso de no hacerlo le implica a la Sede efectuar la comunicación pertinente a la Caja de Profesionales, tal como lo dispone la normativa vigente (artículo 71 lit. B) Ley N°17.738).

Independientemente de las precisiones referidas,  **fijar un costo al actor, aunque mínimo, es oportuno para evitar reclamos infundados.**

### 3.5.10. Caducidad.

El **artículo 5** es el que regula este punto de la siguiente manera:

la acción para reclamar por el procedimiento sumario previsto por la presente ley caducará al año de verificado el acto, hecho u omisión que la fundamente, sin perjuicio de los plazos consagrados en la Ley N°17.250, de 11 de agosto de 2000.

Esta caducidad no impide la promoción del tratamiento de la pretensión en proceso ordinario o extraordinario en su caso, al que se le aplicarán las normas de la ley citada.

La Ley refiere a caducidad, por lo que **se hace necesario recordar los conceptos de prescripción y caducidad** a efectos de evitar confusiones.

Couture define a la caducidad como la *“Extinción, consunción o pérdida de un derecho o facultad por vencimiento de un plazo u ocurrencia de un supuesto previsto en la Ley”* (Couture, 1988, p. 129); y a la prescripción como el *“Modo de extinguirse los derechos y las obligaciones derivado del no uso o ejercicio de los mismos durante el plazo señalado en la ley”* (Couture, 1988, p. 469).

**Ese plazo la Ley lo fija en un año contado a partir del acto, hecho u omisión que dio lugar al reclamo impetrado.** Entiendo que **estamos ante un plazo exiguo** si consideramos todas las acciones que seguramente realizó el consumidor antes de llegar a esta instancia. Basta considerar el plazo que necesita la empresa para dar respuesta al consumidor una vez que toma conocimiento del inconveniente. Lo mejor que puede llegarle a pasar al consumidor es que a la brevedad obtenga, aunque sea negativa, una explicación respecto a lo sucedido. A partir de ahí, es que el consumidor en la mayoría de las ocasiones recurre a asesorarse a las Oficinas de UDECO donde, de arribarse a la instancia de audiencia, puede suceder que ambas partes acuerden prorrogar la misma, lo que no significa que llegado ese día, la misma cierre de manera favorable. Agotadas todas estas vías – siempre que el consumidor no haya optado por iniciar el proceso

de forma inmediata a que se haya suscitado el inconveniente -, el consumidor está en condiciones de iniciar por fin el proceso de pequeñas causas, esperando entonces que todas esas tratativas no le hayan insumido muchos meses y no esté próximo a las ferias judiciales; ninguna de dichas situaciones resultan ser hipótesis sino que por el contrario en ocasiones pueden llegar a identificarse con la realidad del consumidor.

Si nos remitimos nuevamente a la redacción del artículo en estudio, se advierte que **el plazo de un año lo es “sin perjuicio de los plazos consagrados en la Ley N°17.250”. Tranquilidad encontrará el consumidor que, amparado en el artículo 38 de dicha Ley, reclame por la reparación de daños personales.** Ello porque dicha norma le otorga un plazo de 4 años el que comienza a computarse desde que tuvo conocimiento del daño, vicio o defecto pero además agrega – al incluir “y” – desde que tuvo conocimiento de la identidad del productor o fabricante. Pero si ese plazo ya le era favorable – ello comparando con el artículo 5 de la Ley N°18.507 – la norma también agrega que el plazo se extingue recién después que hayan transcurrido 10 años desde que el proveedor colocó el producto en el mercado. En conclusión: **el consumidor tiene asegurada su posibilidad de reclamar si lo hace de conformidad a esta norma.**

Por un lado, la LRC otorga extensos plazos como se dijo empero, por otro lado, si el reclamo es por vicios aparentes u ocultos, pasa a disponer tan solo de 30 y 90 días en el primer caso (dependiendo si se trata de productos no duraderos o duraderos respectivamente) y 9 meses máximo en el segundo caso (por cuanto el artículo 37 nral. 2 concede un plazo de 6 meses para que se evidencien los vicios, los que caducan a los 3 meses desde el momento en que se pongan de manifiesto).

### 3.5.11. Integración de normas

El **artículo 6**, último de la Ley objeto de la presente investigación, ordena: *“En lo no previsto en la presente ley, será de aplicación lo establecido por el Código General del Proceso y demás normas modificativas y concordantes”*.

Cabe agregar que, en cuanto al fondo, **remitiéndonos al artículo 1 de la presente Ley que refiere al artículo 1 de la LRC, hace aplicable el Código Civil en todo lo no previsto por la misma.**

## 4. Reclamaciones tramitadas en vía administrativa

Previo a ingresar al análisis de lo que acontece en la órbita judicial de nuestro país, quise ocupar este capítulo para analizar qué es lo que sucede en la etapa previa, esto es en la vía administrativa, **centrándome en lo que acontece en UDECO, por ser ésta la autoridad nacional de fiscalización de cumplimiento de la LRC.**

Como más adelante se verá, el período a considerar es a partir del año 2010.

El total de audiencias de mediación celebradas en UDECO es la siguiente:

Año	Cantidad
2010	2.022
2011	1.849
2012	1.849
2013	2.189
2014	2.561
2015	2.169
2016	1.817
2017	2.757
2018	2.577
2019	2.068
2020	1.325
2021	(hasta 30/4) 60
Totales	23.243 <sup>3</sup>

Como se observa, no estamos ante **cifras** que fueron en aumento, sino **que siempre permanecen en alta**. La baja que se aprecia en el 2020 obedece claramente al estado de emergencia sanitaria decretado en nuestro país en marzo de dicho año, lo que aparejó evidentemente una afectación en la atención personalizada a la ciudadanía.

Por otro lado, **si nos detenemos en el total de atenciones** (consultas y reclamaciones) que recibe dicha Oficina: 22.408 en 2016, 23.058 en 2017, 26.315 en 2018, 22.815 en 2019 y 22.419 en 2020 (<https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/comunicacion/noticias/informe-estadistico-del-servicio-atencion-consumidor-ano-2020>), se concluye que un promedio de **un 9% culminan en audiencia de mediación**.

## 5. Análisis de la jurisprudencia en la materia

No cabe duda de que el procedimiento de la Ley N°18.507 vino a traerle una herramienta al consumidor, la que se aplica conjuntamente con las disposiciones ya vigentes del CGP. Lo que corresponde preguntarse es, si dicho instrumento contempla eficazmente las necesidades reales que detenta el consumidor. Así, como enseña Couture “el proceso por el proceso no existe” sino que, de conformidad al artículo 14 del CGP “el fin del proceso es la efectividad de los derechos sustanciales”.<sup>4</sup>

3 Fuente: Dr. Álvaro Fuentes – Encargado de Despacho de UDECO.

4 Durante la etapa de las entrevistas realizadas en el marco de esta tesis, una de las preguntas realizadas fue la siguiente: ¿En su profesión de Abogado: ¿recomendaría a un consumidor que tramite su reclamo originado en una relación de consumo a través del procedimiento de la Ley N°18.507 (si cumple con los requisitos exigidos en la normativa)? Las respuestas obtenidas me confirman que no estuve equivocada en plantearme la interrogante objeto del presente trabajo. En efecto, si estuviéramos ante un proceso tan beneficioso para el consumidor como muchos lo publicitan digamos, debería haber unanimidad en que la respuesta a esta pregunta es afirmativa, no obstante, ello no fue lo que ocurrió. Quien sí lo aseguró fue el Dr. Álvaro Fuentes y luego la Dra. Landeira “porque es un proceso muy ágil para conflictos de escasa cuantía que cualquier usuario de un sistema de justicia requiere tener”. No obstante, de las respuestas de las Dras. Seoane y Bernasconi emerge lo contrario. La Dra. Bernasconi lo recomendaría si la asistencia letrada fuese obligatoria y si observamos la respuesta de la Dra. Seoane se encuentra en la misma línea al referir a las dificultades para producir prueba y siendo muy asertiva al expresar “La rapidez de los procedimientos no siempre es una garantía”.

## 5.1. Cantidad de asuntos iniciados en ORDA motivados por el procedimiento de la Ley N° 18.507

Empezaré el análisis en primer lugar con una visión global, esto es, cuántos procesos fueron iniciados con este asunto. En este sentido, la información que se detallará corresponde a Montevideo, versa sobre aquellos asuntos que se presentan directamente en las Sedes de Paz, y son datos que se disponen desde el año 2010.

Así nos encontramos con las siguientes cifras<sup>5</sup>:

Año 2010 – 27

Año 2011 – 42

Año 2012 – 70

Año 2013 – 62

Año 2014 – 212

Año 2015 – 264

Año 2016 – 302

Año 2017 – 338

Año 2018 – 325

Año 2019 – 280

Año 2020 – 144

Año 2021 (período considerado 01/01/21 al 21/04/21) – 42

259

Sin necesidad de ingresar en un análisis exhaustivo, se aprecia a simple vista que **desde los comienzos de la puesta en práctica de este proceso (2010) al año 2014, hubo un incremento del 785%, siendo el pico más alto en el año 2017 con un total de 338 procesos iniciados por este asunto, advirtiéndose luego una baja en el 2019.**

Corresponde mencionar que no se tomarán como referencia los años 2020 y 2021 por cuanto la pandemia a nivel mundial, como es de público conocimiento, afectó a todos los sectores y, en lo que al ámbito judicial concierne, además de la baja en la movilidad lo que sin lugar a duda habrá influido en la disminución de los procesos iniciados, las diversas ferias judiciales extraordinarias constituyen otra circunstancia que repercutió en tales resultados.

## 5.2. Análisis de sentencias dictadas en el marco del procedimiento de la Ley N° 18.507

Cabe precisar que las Sentencias objeto de análisis en el presente capítulo son todas Sentencias de carácter definitivo y fueron dictadas por la Sra. Juez de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno, Dra. Karen Seoane.

5 Fuente: Esc. Alejandra Pintos Leles Da Silva, Actuaría Encargada de ORDA.

En este sentido, se analizarán las Sentencias N°31/2015, 5/2016, 33/2017, 30/2018, 11/2019 y 48/2019.

Para empezar, cabe decir que **en todas se considera que existe efectivamente una relación de consumo, que existe legitimación activa y pasiva** por encuadrar ambas partes en los conceptos de consumidor y proveedor respectivamente **y por ende que se ocurrió por la vía correspondiente.**

Luego, **de forma genérica se pueden afirmar dos cuestiones: primero, que la parte actora previo a iniciar esta vía recurre a UDECO y; segundo, que en la conciliación intraprocesal tampoco se arriba a un acuerdo.**

Más arriba, al tratar **la no exigencia de asistencia letrada** al consumidor, hacía mención a que mientras muchos lo consideran uno de los grandes beneficios que vino a traer este proceso, yo planteaba mis dudas al respecto.

Analizadas las Sentencias de referencia, esas dudas quedaron despejadas y puedo confirmar que tal requisito **no culmina en un provecho para el consumidor.** Véase así la Sentencia N°5/2016: “... *No tiene claro a quién tiene que demandar, porque el contrató al BSE y ellos a ASSIST CARD ...*”. En el caso, el actor demandó a ambas empresas y las dos comparecieron a la audiencia; sin embargo, de haber estado asesorado el consumidor, debía haber demandado exclusivamente al BSE, con quien contrató y por ende con el proveedor que se trabó la relación de consumo, y luego el Banco reclamar por responsabilidad subsidiaria y solidaria a Assist Card.

En igual sentido, obsérvese que en la Sentencia N°11/2019 se afirma:

lo expuesto en la demanda deja trasuntar que el tiempo para el Sr. N. se transformaba en la razón esencial de viajar en un horario determinado, pero dicha razón (que pertenece a su fuero íntimo) no se transformó en causa del contrato, permaneciendo incólume la causa objetiva de todo contrato de transporte, ya que las circunstancias que motivaron al actor a viajar (contratar) no se demostró fueran conocidas por N.A. S.A., por ende ni siquiera puede hablarse de lo que parte de la doctrina califica como “plazo esencial subjetivo” .

Es decir que no haber explicitado y acreditado correctamente tal extremo, lo condujo a un fallo totalmente desfavorable por cuanto no se acogió la demanda.

Sin perjuicio de ello, **esa falta de asesoramiento se advierte principalmente en oportunidad de ofrecer prueba.** A priori, se advierte que **tanto consumidor y proveedor ofrecen como medios de prueba exclusivamente documental y testimonial, no observándose otros medios de prueba.** La cuestión radica aquí en que la falta de asistencia letrada en el consumidor conlleva dificultades de diversa índole en oportunidad de probar los hechos que alega y eso – como se verá – puede culminar en un fallo que no ampare su demanda o que lo haga parcialmente pero la condena al proveedor lejos está de la suma reclamada.

Veamos entonces en la práctica las deficiencias que acontecen en oportunidad del ofrecimiento de prueba por parte del actor:

- Sentencia N°31/2015: *“Si bien procede que se abonen los daños y perjuicios compensatorios el monto reclamado se estima excesivo, la probanza ofrecida -testimonial- apreciada con rigurosidad por tratarse del esposo de la actora (art. 157 CGP), si bien logra acreditar las molestias padecidas, no acredita el monto reclamado, considerando la sede razonable para compensar las molestias ocasionadas y frustración del negocio la suma de tres mil pesos”* (pedía una condena en la suma de \$80.000 y se acogió parcialmente la demanda condenándose al pago de la suma de \$5.129 por reintegro de lo abonado por el celular y \$3.000 por concepto de daños y perjuicios, suma actualizada de conformidad al Decreto-Ley N°14.500).
- Sentencia N°5/2016: *“No ha sido probado que el actor perdiera un día de su viaje como consecuencia de las molestias padecidas, por ende el monto reclamado es excesivo”* (Reclama U\$S 450 por insatisfacción con el servicio brindado, U\$S 40 por gastos de teléfono; U\$S 60 por traslados y U\$S 350 por concepto de compensación por un día perdido y las molestias. En el Fallo se ampara parcialmente la demanda, condenando a la parte demandada a abonar a la actora la suma total de U\$S 100).
- Sentencia N°11/2019: *“El actor formula su reclamo de indemnización de perjuicios, que dice haber padecido por el retraso en el arribo a la ciudad de Buenos Aires, que determinó no llegara a tiempo para un trámite en un ente estatal argentino para el cual estaba citado, pero no existe prueba que avale sus dichos.*

*La empresa demandada controvierte que la salida del buque Silvia Ana hubiera sido tardía, como invoca el Sr. N. También controvierte la existencia del daño sufrido por el pasajero y su cuantía. Ante la controversia y analizada la probanza allegada al proceso por el consumidor, hecha de verse que no hay elemento probatorio alguno, más allá de las propias manifestaciones del Sr. N. efectuadas en la demanda y en su nota presentada el 7 de enero de 2019 en F. T. (fs. 6), que permitan corroborar tales afirmaciones. No hay prueba asimismo, del supuesto reclamo que dice haber formulado durante la travesía en la comisaría del Buque. Ni tampoco existe prueba alguna de la pérdida del turno ante el organismo ANSES, ni de los eventuales daños que dice haber padecido ni de su entidad económica, lo que sella irremediamente su reclamo”.*

**La falta de asesoramiento en general y en materia probatoria específicamente no solamente se aprecia respecto al fondo como viene de decirse, sino también en la forma de su presentación.** Así, en Sentencia N°48/2019 la Sra. Juez expresa:

acompañan prueba documental, fotocopias simples de pasajes y tarjetas de embarque, las que no siendo controvertidas por la parte demandada, acreditan los horarios y el referido itinerario”; y no siendo ello suficiente, más adelante se agrega: *“Si bien no se acompañó la documentación original y las fotocopias agregadas no cumplen con lo dispuesto por el art. 72.1 del CGP, aplicable por remisión del art. 6° de la Ley 18.507, no se trata de prueba prohibida por la regla de derecho y se encuentra prevista en el ordenamiento jurídico supletorio aplicable (art. 156.2 CGP). A mayor abundamiento la parte demandada no impugnó la prueba documental acompañada con la demanda (pide la devolución de lo abonado por pasaje, los gastos de estadía en Buenos Aires, los gastos de traslado tanto en Montevideo como en Buenos Aires, más los daños y perjuicios resultantes, solicitando en definitiva se le abone la suma de \$8.000. El Fallo no hace lugar a la demanda).*

Sin embargo, **si nos detenemos en la contraparte que sí debe comparecer asistida, se aprecia inmediatamente la diferencia en la cuestión que nos ocupa.**

Ejemplo de ello lo encontramos en la Sentencia N°48/2019:

surge de la prueba documental acompañada por la parte demandada, correo electrónico, entre L. y el Gerente de Coordinación de Vuelos CCO Brasil impreso sin intervención de escribano, no cuestionado por la parte actora, traducido por traductor público, que acredita que a partir de acontecimientos de tráfico se produjeron atrasos en los vuelos desde las 02:20 de 12 de diciembre de 2018, en el Aeropuerto Internacional de San Pablo (Guarulhos), lo que provocó acumulación de tráfico aéreo y nueva coordinación de piso para la secuencia de despegues por lo cual los tránsitos que aún aguardaban la autorización para *pushback* (procedimiento para colocación en pista) y accionamiento debieron permanecer en sus posiciones, lo que provocó la cancelación de tres partidas. Tal situación ingresa en la hipótesis legal de causa extraña no imputable al transportista art. 33 de la Ley 17.250 norma en consonancia con lo dispuesto por el art. 1343 del Código Civil.

...

En la especie la demandada, acreditó que el retraso se originó por razones vinculadas al aeropuerto a cargo de autoridades brasileñas, y asimismo acreditó haber tomado las medidas paliativas necesarias con relación a los accionantes, con el fin de paliar la situación que no le era imputable, reprogramando el viaje en el próximo vuelo.

V). Además y como también sostiene la parte demandada, la demanda carece de medio probatorio alguno que acredite los supuestos perjuicios económicos que dicen los actores haber padecido y que no detallan. En lo que dice relación con la situación de estrés angustia y nervios extremos que también aducen en la demanda, se asiste a similar carencia probatoria. Sin duda se trata de perturbación espiritual que importan, de haberse producido y probado, daño moral.

... el daño moral no opera in re ipsa.

Del estudio de las Sentencias referidas supra se desprende asimismo la **reiterada aplicación del artículo 33 de la LRC**, independientemente del objeto del reclamo. Recordemos que tal norma establece lo siguiente:

el incumplimiento del proveedor, de cualquier obligación a su cargo, salvo que mediare causa extraña no imputable, faculta al consumidor, a su libre elección, a:

A) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación siempre que ello fuera posible.

B) Aceptar otro producto o servicio o la reparación por equivalente.

C) Resolver el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, monetariamente actualizado o rescindir el mismo, según corresponda.

En cualquiera de las opciones el consumidor tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios compensatorios o moratorios, según corresponda.

Esta es una norma de reiterada aplicación también en la vía administrativa. En efecto en oportunidad de una mediación, la opción por el cumplimiento de la obligación a cargo del proveedor – en hipótesis que ello sea viable – o, aceptar un producto o servicio por

equivalente, constituyen propuestas que el mediador debe tener presente en el ejercicio de su rol.

Ahora, analizada la jurisprudencia, se observa cómo esta norma en especial, también resulta de gran utilidad en vía judicial.

Otra de las cuestiones que exponía más arriba, era **mi discrepancia con aquellos que piensan que el objeto del reclamo en este tipo de materia siempre es sencillo**. A tales efectos ponía como ejemplos los casos de reclamos de índole financiera y aquellos contra las viajeras. En este último aspecto, detenerse en las Sentencias N°33/2017, 11/2019 y 48/2019 me permite reafirmarlo: en las mismas se aprecia como, **además de ser de aplicación la LRC y el CC en su defecto, también el Convenio de Montreal así como otros instrumentos de carácter internacional son plenamente aplicables**.

En la misma línea, **se perciben los inconvenientes que en ocasiones acontece en materia de jurisdicción**. Cabe traer a colación aquí la Sentencia N°11/2019:

no se cuestionó que la jurisdicción internacionalmente competente sea la justicia uruguaya. Sobre el punto la Sede asumió competencia siguiendo el criterio Asser o criterio objetivo indirecto (arts. 56 de Tratados de Derecho Civil internacional 1889-1940 y 2401 del Apéndice del Código Civil) el cual determina que resultan competentes los jueces del destino del pasajero o los de aquél en el cual se celebró el contrato, a opción el actor.

La Dra. Fresnedo de Aguirre, en conceptos que se comparten, concluye que el lugar de cumplimiento de un contrato de transporte internacional de pasajeros de ida y vuelta es el de destino final del pasajero, en base a la regla de interpretación prevista en el art. 34 b) del TDCIM de 1889. “Esta línea de interpretación lleva a una solución coincidente con la solución específica prevista en el art. 17 del TDCoM de 1940 (...) que prevé que el contrato se rija por la ley del lugar de destino del pasajero”. Asimismo los arts. 25 y 26 del Tratado de Navegación Comercial Internacional de 1940 establecen para contratos de transporte de personas, que rige la ley del lugar de su ejecución, entendiendo por tal el del puerto de desembarque de las personas -en el caso la ROU por tratarse de un pasaje de ida y vuelta.

El art. 27 de dicho Tratado confiere la opción al actor para demandar ante el tribunal del Estado cuya ley es aplicable o la del domicilio del demandado. En el ocurrente el actor realizó la opción de demandar ante este Tribunal, que como se estableció supra, es internacionalmente competente.

Debo admitir que el presente estudio, además de evacuar ciertas incertidumbres planteadas supra y confirmar cuestiones que intuía (v. gr. que la asistencia letrada para el consumidor resulta necesaria, las dificultades que pueden plantearse en relación con la jurisdicción, que el objeto del reclamo en este tipo de proceso no siempre resulta sencillo), sí me sorprendió en otros aspectos. Específicamente **me sorprendió – gratuitamente- la valoración que se hace del principio de buena fe**.

En esta línea, encontramos que en la Sentencia N°31/2015 se alega:

como sostiene Dora Szafir la obligación de informar, de origen legal, y que se funda en el principio general de buena fe, tiene por cometido o función el equilibrio de los contratantes y la prevención de daños a los consumidores, siendo aplicable todo tipo

de prestación de productos o servicios. (Cfr. Consumidores. Análisis exegético de la Ley 17.250, p. 264). Sostiene la autora, que la información no puede limitarse a la etapa previa al contrato, debe acompañarlo en su evolución abarcando el periodo de perfeccionamiento y aún de ejecución”.

Y luego en la Sentencia N°30/2018 se afirma “Requerida en forma extrajudicial en varias oportunidades y en sede administrativa no procedió a dicho pago, por lo que su conducta viola el deber de actuar de buena fe.

## 6. Una perspectiva en la región: la vía judicial en materia de relaciones de consumo en el MERCOSUR

En el año 2018, el Comité Técnico N°7 “Defensa del Consumidor” en el ámbito del MERCOSUR, culminó con la elaboración del “Atlas Mercosur de Derecho de Reparación de Daños en las Relaciones de Consumo”, el que se hizo con el trabajo conjunto de todas las agencias de defensa del consumidor del Mercosur (ARGENTINA: Secretaría de Comercio - Ministerio de Producción; BRASIL: Secretaria Nacional del Consumidor - Ministerio da Justiça; PARAGUAY: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario; URUGUAY: en dicha oportunidad denominada Área Defensa del Consumidor - Dirección General de Comercio - Ministerio de Economía y Finanzas).<sup>6</sup>

Uno de los puntos donde cada país debía pronunciarse era el relativo a la “Esfera judicial”, detallando en dicho capítulo las herramientas disponibles para reclamar por dicha vía en la temática de referencia.

A continuación, se expondrán extractos de las respuestas que aportó cada uno de los Países Miembro.

### 6.1. El caso de Argentina

Luego de citar el artículo 42 de la Constitución Nacional, el que su último párrafo determina que

... La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, en el punto mencionado hizo alusión a la creación “en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo (art. 41) que “será competente en las causas referidas a relaciones de consumo regidas por la ley 24.240, sus modificatorias y toda otra normativa que regule relaciones de consumo y no establezca una jurisdicción con competencia específica, en aquellas causas en las cuales el monto de la demanda, al tiempo de incoar la acción, no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles” (art. 42).

Y a posteriori especificó:

En este marco, “El proceso ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, se ajustará a las siguientes normas procesales:

a) Con la demanda y contestación se ofrecerá la prueba y se agregará la documental;

6 Personalmente tuve la oportunidad de participar en la elaboración de dicho trabajo por desempeñarme en dicho momento en carácter de Coordinadora Nacional Alterna del Comité Técnico N°7 “Defensa del Consumidor” en el ámbito del Mercosur.

b) No serán admisibles excepciones de previo y especial pronunciamiento, recusación sin causa ni reconvencción;

c) En la primera resolución posterior a la contestación de demanda o vencido el plazo para hacerlo, el juez proveerá la prueba ofrecida que considere conducente a la dilucidación del caso y descartará fundadamente la que considere inidónea para ello.

No procederá la prueba de absolución de posiciones y se admitirán como máximo tres (3) testigos por parte;

d) Todos los plazos serán de tres (3) días, con excepción del de contestación de la demanda y el otorgado para la interposición fundada de la apelación y para la contestación del traslado del memorial, que serán de cinco (5) días;

e) La audiencia deberá ser señalada para dentro de los quince (15) días de contestada la demanda o de vencido el plazo para hacerlo;

f) La audiencia será pública y el procedimiento oral. La prueba será producida en la misma audiencia y, sólo en casos excepcionales, el Juez en las Relaciones de Consumo podrá fijar una nueva audiencia para producir la prueba pendiente, la que deberá celebrarse en un plazo máximo e improrrogable de treinta (30) días;

g) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso f), en la audiencia el juez podrá, como primera medida, invitar a las partes a una conciliación o a encontrar otra forma de resolución de conflictos que acordarán en el acto;

h) No procederá la presentación de alegatos;

i) El Juez en las Relaciones de Consumo dictará sentencia en el mismo acto de la audiencia, o bien emitirá en ésta el fallo correspondiente y diferirá su fundamentación, la que deberá manifestarse dentro del plazo de cinco (5) días desde la fecha de celebración de aquélla; si la complejidad de la causa lo exigiera, podrá posponer el dictado de la sentencia, la que pronunciará dentro del plazo mencionado;

j) La sentencia se notificará personalmente a las partes en el mismo acto de la audiencia.

Para el supuesto excepcional previsto en el inciso i) se aplicarán las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación;

k) Sólo serán apelables las providencias que decreten o denieguen medidas precautorias y las sentencias definitivas, excepto aquellas que ordenen el pago de sumas de dinero hasta el equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles, las que serán inapelables;

l) La apelación se concederá en relación, con efecto suspensivo, salvo cuando el incumplimiento de la sentencia pudiese ocasionar un perjuicio irreparable, en cuyo caso, se otorgará con efecto devolutivo;

m) Todo pago que deba realizarse al consumidor o usuario, en conceptos comprendidos por las disposiciones de la presente ley, se deberá efectivizar mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y giro personal al titular del crédito o sus derechohabientes; todo pago realizado sin observar lo prescripto es nulo de nulidad absoluta.

El Juez podrá aplicar la multa que establece el artículo 52 bis de la ley 24.240 y sus modificatorias, a cuyo efecto no se encontrará limitado por el monto establecido en el artículo 42 de la presente ley (Art. 53)''.

Sin embargo, seguidamente finaliza el capítulo afirmando que dicho fuero especializado aún no ha sido implementado, por lo que la ciudadanía dispone – a la fecha de elaboración de dicho Atlas – de la posibilidad de ocurrir **vía la justicia ordinaria civil o comercial**.

## 6.2. El caso de Brasil

El Código de Defensa del Consumidor que tiene este país hace alusión a los siguientes órganos: **Defensoría Pública, Ministerio Público y Juzgados Especiales Civiles**. En cuanto a éstos últimos expresa:

las demandas judiciales del derecho del consumidor son generalmente decididas por los Juzgados Especiales Civiles, que tratan casos de menor complejidad y menor valor económico conforme a la ley 9099/1995: Art 3° El juzgado especial civil tiene competencia para la conciliación proceso y juzgamiento de las causas civiles de menor complejidad, así consideradas:

I- Las causas cuyo valor no excedan a 40 veces el salario mínimo. II- Las enumeradas en el artículo 275, inciso 2, del Código de Proceso Civil; III- La acción de desalojo para uso propio; IV- Las acciones posesorias sobre bienes inmuebles cuyo valor no exceda lo fijado en el inciso 1ero de este artículo. Inciso 1ero, compete al Juzgado Especial promover la ejecución: I- de sus juzgados; II- de los títulos ejecutivos extrajudiciales con valor de hasta 40 veces el salario mínimo, observado en lo dispuesto en el inciso 1ero del artículo 8 de esta ley. Inciso 2do quedan excluidos de la competencia de juzgado especial las causas de naturaleza alimentaria, faltante, fiscal y de intereses de la Hacienda Pública, y también las relativas a accidentes de trabajo a residuos y al estado y capacidad de las personas, aunque de carácter patrimonial. Inciso 3 La opción por el procedimiento previsto en esta ley importará en renuncia al crédito excedente al límite establecido en este artículo, exceptuada la hipótesis de conciliación.

## 6.3. El caso de Paraguay

En Paraguay los consumidores – a la fecha de elaboración de dicho Atlas – únicamente disponen de la **vía civil ordinaria**. Al respecto dicho País Miembro explica:

si bien un proceso ordinario permite amplitud de debate, los plazos extensivos, la carga probatoria en contra del actor, y demás cuestiones constituyen un impedimento para un resarcimiento pronto y barato para el consumidor. Además, tribunales paraguayos se encuentran en la dificultad de contar con una sobrecarga inmensa de trabajo que deviene en la lentitud en la mayoría de los procesos judiciales.

Otro factor recurrente en esta esfera deviene de la falta de juzgados especializados en el sector de derechos del consumidor y usuario. Tal situación revierte e implica que el Juez Civil y Comercial antes de fallar en cuanto a una demanda de daños por relaciones de consumo debe desarrollar una gran labor investigativa y de conciencia a fin de sentenciar conforme a derecho debido a la amplitud de lo relacionado a la defensa de los derechos del consumidor. Tal lentitud en los procesos, el costo de tramitación de los juicios y la falta de previsibilidad jurídica desalientan a gran parte de los usuarios de exigir el cumplimiento de sus derechos, especialmente en los incumplimientos menores por parte de los proveedores dejado así la justicia a usuarios indemnes en los perjuicios ocasionados por los infractores”.

## 6.4 Algunas consideraciones: Uruguay y la región

De lo que viene de decirse se aprecia que, a la fecha de elaboración de dicho Atlas y en este punto, **nuestro país es el mejor posicionado en el ámbito del Mercosur.**

En efecto, **si nos detenemos en Argentina** se aprecia que disponen – en términos generales – de lo que para nosotros sería un proceso ordinario con algunas particularidades que redundan en la abreviación de los plazos, aspecto este último que sería compartido con Uruguay.

**Destaco de dicho País Miembro la especialidad de los Jueces a cargo de este tipo de asuntos.**

**Sin embargo, a pesar de los diversos aspectos positivos que puedan destacarse, hasta el año 2018 dicho proceso jamás fue puesto en práctica y funcionan como una secretaría dentro de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo Tributario y de Relaciones de Consumo (las causas por especialidad de dicho fuero que trata dicha secretaría tienen una rotación por Juzgado de seis meses) y exclusivamente en la ciudad de Buenos Aires; por lo que, el consumidor que desea reclamar fuera de la capital, debe ocurrir por la vía ordinaria.**

**En el caso de Brasil,** veo una semejanza entre la competencia de los Juzgados Especiales Civiles y las Sedes de Paz de nuestro país. También allí **dependiendo del monto reclamado es necesaria la asistencia letrada o no.** En efecto, el artículo 9 de la Ley N°9.099 establece: *“En las causas de valor hasta veinte salarios mínimos, las partes comparecerán personalmente, pudiendo ser asistidos por abogados; en las de valor superior, la asistencia es obligatoria”*.

Finalmente, **el consumidor paraguayo lamentablemente no dispone de herramienta alguna en la esfera judicial fuera de la vía ordinaria.** Lo expuesto por dicho país me recuerda las afirmaciones de la Dra. Szafir que fueron expuestas más arriba:

cuando la reclamación no tiene un contenido patrimonial significativo, el consumidor se resigna a su suerte, porque frente a un procedimiento largo, con asistencia letrada obligatoria, resulta más oneroso reclamar que no hacerlo.

Estos abusos por un monto pequeño en cada relación de consumo, sabiendo que no tendrán reclamos por lo dispendiosos que éstos resultan, generan ganancias inimaginables” (Szafir, 2009, p. 19).

## 7. CONSIDERACIONES FINALES

7.1. Previo a la promulgación de la Ley N°18.507 el consumidor que quería plantear un reclamo originado en una relación de consumo disponía de herramientas que actualmente siguen a su alcance en nuestro ordenamiento jurídico. Así, puede ocurrir vía administrativa, presentándose ante UDECO u otros de los organismos con competencia en la materia como URSEC si de telecomunicaciones o asuntos postales se trata, a fin de recibir gratuitamente asesoramiento y una mediación con el proveedor involucrado.

De resultar infructuosa dicha vía, tiene a su alcance hacerlo en la esfera judicial a través del proceso ordinario el que, acorde a la cuantía reclamada, tramitará ante la Sede de Paz o Civil.

Entrada en vigor la Ley N°18.507 la misma es promocionada como un gran instrumento disponible para el consumidor. Si bien no vino a traerle a este “su día ante el tribunal”, no cabe duda de que sí vino a aportarle un mecanismo “ágil” y “eficaz” de conformidad al artículo 6 lit. g) de la LRC.

Precisamente la sumariedad fue el elemento que estuvo latente en la exposición de motivos de esta Ley.

- 7.2. Si bien se da por hecho que la legitimación activa la detentará el consumidor y la pasiva el proveedor, al referir el presente proceso a causas originas en relaciones de consumo y partiendo de la base que en el marco de dicho vínculo acreedor y deudor son indistintos, hay doctrina que entiende que el proveedor entonces podrá ser el actor.

Entiendo que si bien el fundamento es lógico, no se condice ni con el fin de esta Ley ni con lo que acontece en la práctica judicial.

- 7.3. En materia colectiva nuestro ordenamiento jurídico solamente dispone de la previsión del artículo 42 del CGP para el caso de intereses difusos; no existiendo acciones colectivas en materia de derecho del consumo. Esto nos diferencia con Chile, país en el que SERNAC que es la agencia de protección al consumidor sí detenta legitimación para ello y se logran magníficos resultados.

- 7.4. Entiendo oportuno que la competencia en este proceso la detenten las Sedes de Paz, el tope de cuantía previsto por la Ley N°18.507 es coherente con la solución de la LOT.

Durante el desarrollo del presente trabajo se señaló que hay doctrina que señalaba como un elemento necesario la creación de Juzgados especializados en la materia.

Ello no es viable en la actualidad de nuestro país, máxime, por ejemplo, ante la necesidad de crear más Juzgados especializados en materia de Violencia de Género.

Sin perjuicio de ello, la jurisprudencia demuestra que los jueces sí están formados en materia de relaciones de consumo; prueba de ello son las reclamaciones contra las agencias de viaje donde se aprecia no solamente el dominio en dicha materia sino también normativa que va más allá de la LRC y que debe ser aplicable en estos procesos como lo es el Convenio de Montreal y demás normativa internacional.

- 7.5. Si a lo que viene de decirse, nos detenemos en las cifras de asuntos tramitados ante la ORDA por este proceso, inmediatamente se concluye que la masificación que se preveía con la promulgación de la Ley que nos ocupa, no fue tal; persistiendo la mayoría de los reclamos en la órbita administrativa y no judicial.
- 7.6. Resulta menester tener presente los inconvenientes que pueden suscitarse en oportunidad de notificar al proveedor si tomamos en cuenta que el comercio tradicional ha sido sustituido por el e-commerce, y ello preexiste a la pandemia mundial.

La compra a través de las diferentes apps que descargamos diariamente sin leer muchas veces previamente sus términos y condiciones, si bien nos proporcionan comodidad y en muchas ocasiones mejor calidad a un mejor precio, en oportunidad de plantear un reclamo por dichas compras, nos colocan ante grandes dificultades en virtud de las cláusulas de legislación y jurisdicción aplicable.

- 7.7. Esta Ley vino a traer una estructura sumaria pero enmarcada en el régimen general del CGP. Así, ante la incomparecencia del actor – para el caso que recaiga en la persona del consumidor – prever la misma consecuencia que para el proceso ordinario, no resulta atinado.

El legislador quiso crear un proceso que se acerque a la gente y luego de imponerle al consumidor la carga de informarse de la audiencia; de no comparecer a la misma, lo castiga teniendo por desistida su pretensión. Gran contradicción a mi criterio.

Y dando un paso más allá, por un lado, se motiva al consumidor a que ocurra por esta vía porque no precisa asistencia letrada y por otro, “El actor podrá justificar su incomparecencia mediante los recursos de reposición y apelación con efecto suspensivo...” (artículo 340.2 del CGP); fórmula alejada de la realidad.

- 7.8. El precio que se paga por disponer de este mecanismo ágil y eficaz es muy alto y ello, a mi juicio, aplica tanto para consumidores como para proveedores.

La carga del actor – para el caso que recaiga en la persona del consumidor- de informarse de la fecha de la audiencia, la falta del traslado de la demanda, la inapelabilidad de la sentencia definitiva, la eliminación de un proceso revisivo posterior; son todas cuestiones que culminan afectando el debido proceso y en muchas ocasiones pasibles de una acción de inconstitucionalidad (obsérvese, como ya se hizo, la Sentencia N°221/2010).

- 7.9. Tentar al consumidor a que ocurra por esta vía por cuanto no requiere de asistencia letrada, pensando en que ello será subsanado con los poderes de dirección y ordenación del proceso que detenta el juez, es una falacia.

Aún en la hipótesis en que el magistrado sin recaer en la parcialidad y un prejuizamiento, trate desigual a los desiguales, jamás dicha actuación suplantarán los resultados que se obtienen cuando la parte comparece asistida. Prueba de ello se apreció en el análisis de la jurisprudencia: en algunos casos no se prueban los hechos invocados, en otros no saben siquiera a quién demandar.

- 7.10. Respecto a la posibilidad que plantean determinados autores de reconvenir o emplazar a terceros, tratando de encauzarlo a través de la prórroga prevista en el artículo 2.4, entiendo no es plausible. La norma no da lugar a una doble interpretación: la prórroga es exclusivamente a efectos de continuar con el diligenciamiento de la prueba.

- 7.11. Si nos detenemos en las cifras de tramitaciones en la vía administrativa, se deduce sin hesitación alguna que los consumidores siguen optando por ésta última. Así, desde el año 2010 hasta el corriente, en ambas órbitas (administrativa y judicial) el pico aconteció en el año 2017 pero mientras en UDECO se celebraron 2.757 audiencias, en la ORDA se iniciaron 338 procesos con el asunto “Relaciones de

Consumo de la ley 18507”; esto significa que la vía administrativa registró una actividad ocho veces mayor a la judicial.

- 7.12. El análisis de las sentencias permite confirmar, como ya se dijo, la amplitud en lo que al objeto del reclamo concierne. El concepto de relación de consumo abarca tan diversa temática que hace que no sea de aplicación exclusivamente la LRC en el asesoramiento y la solución de los conflictos.

Luego, a priori, se advierte que las dificultades no radican en la falta de competencia ni de legitimación, sino que las mismas se originan en lo que forma parte de la publicidad que se le da a esta Ley: la no exigencia de asistencia letrada. En este sentido, la práctica forense nos muestra claramente que los consumidores no saben a quién demandar o lo hacen erróneamente y la falta o escasa prueba de los hechos invocados, desencadenan en sentencias de desestimación de la demanda o bien, acogiendo la misma, pero en montos excesivamente alejados de lo pretendido.

Por otro lado, me sorprendió – favorablemente – la importancia que se le otorga a la buena fe en oportunidad de estimar la conducta del proveedor.

Si nos detenemos a ver qué acontece a nuestro alrededor, tomando como referencia el Mercosur, al menos al 2018, nuestro país está muy bien posicionado: si bien Argentina dispone de un proceso con características que conllevan a la abreviación de los plazos y con Jueces especializados en la materia, hasta dicho año el mismo no había sido puesto en práctica y funcionan como una secretaría dentro de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo Tributario y de Relaciones de Consumo (las causas por especialidad de dicho fuero que trata dicha secretaría tienen una rotación por Juzgado de seis meses) y exclusivamente en la ciudad de Buenos Aires; la opción de Brasil es semejante a la nuestra en el sentido de exigir asistencia letrada según la cuantía y; en el caso de Paraguay, el consumidor únicamente dispone de la vía ordinaria.

- 7.13. En definitiva, entiendo que la Ley N°18.507 vino a aportarle al consumidor una herramienta más, y trayendo a colación una vez más las palabras de la Dra. Landeira, quien culminaba su entrevista expresando: *“De todas formas este es un proceso adicional que no sustituye al proceso ordinario del CGP”*.<sup>7</sup>

No comparto el hecho de tildarla como beneficiosa tal como muchos lo hacen, ello por cuanto las características que conducen a calificarla de tal forma, como ya lo

7 El análisis de las entrevistas realizadas en el marco de esta investigación, destacando que las mismas fueron realizadas a personas con distintas ópticas a partir del desempeño de diferentes roles (Dra. Karen Seoane - Juez de Paz Departamental de la Capital, Dr. Álvaro Fuentes - Encargado de Despacho de UDECO, Dra. Mariella Bernasconi - Profesora Adjunta Titular de la asignatura Opcional Teórico Práctica Relaciones de Consumo de la FDer, UDELAR, y Dra. Raquel Landeira - Profesora de Posgrado de Derecho Procesal Aplicado en la Universidad de Montevideo), confirma que frente a la pregunta objeto del presente trabajo, difícilmente obtenemos un sí rotundo. Salvo el caso del Dr. Fuentes que así lo hizo, en el resto de las entrevistas se aprecia que en general se entiende que estamos ante una herramienta que beneficia al consumidor, pero no a cabalidad en la forma en que está establecida. Así vemos que la Dra. Seoane si bien dentro de su respuesta afirmó que “Se asiste a un grado elevado de conciliaciones intraprocesales y ello es beneficioso para ambas partes y sin duda para el consumidor.”; sin embargo, comenzó la misma expresando “fue pensado quizás para casos de causas sencillas y de poco monto económico, monto que está establecido en la ley. Sin perjuicio de ello se canalizan por este proceso, todo tipo de cuestiones que ingresan en el concepto legal de relaciones de consumo, no siempre sencillas.”. En la misma línea, la Dra. Landeira luego de transmitir que estamos en presencia de una “herramienta beneficiosa y ágil para el consumidor”, no dejó de advertir las dificultades para su instrumentación. Del mismo modo, siguiendo el hilo conductor que mantuvo durante toda su entrevista, la Dra. Bernasconi resaltaba que la herramienta beneficiosa para el consumidor existe si la misma exige una asistencia letrada obligatoria.

he dicho, lo es a costa de un muy alto precio como lo son las garantías del debido proceso.

La práctica lo confirma en todo sentido. Así, comparando las cifras de reclamos tramitados vía administrativa y judicial, se observa que los consumidores siguen optando por la primera de las nombradas.

Para aquellos que ocurren vía judicial, la jurisprudencia demuestra que la falta de asistencia letrada conduce a los consumidores a incurrir en errores que desencadenan en sentencias directamente desfavorables o si bien, favorables, muy alejadas de su pretensión.

Quizás a 13 años de la entrada en vigor de la Ley N°18.507 y más de 20 de la Ley N°17.250, se hacen necesarios ajustes cuando de defensa del consumidor se habla. A modo de ejemplo y en lo que a la primera concierne, el proyecto presentado por PROMOLE a través del Instituto de Técnica Forense proponiendo patrocinio obligatorio a partir de reclamos por un monto de 10 UR; y, en lo que refiere a la segunda de las normativas nombradas, fortificar las potestades conferidas a las autoridades con competencia en materia de defensa del consumidor, resultan ser un buen paso del camino que es necesario emprender.

## Referencias bibliográficas

- Comité Técnico N°7 “Defensa Del Consumidor” – Mercosur (2018). *Atlas MERCOSUR de Derecho de Reparación de Daños en las Relaciones de Consumo*. Coordinación: Argentina: Secretaría de Comercio – Ministerio de Producción; Brasil: Secretaría Nacional del Consumidor – Ministerio da Justiça; Paraguay: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario; Uruguay: Área Defensa del Consumidor – Dirección General de Comercio – Ministerio de Economía y Finanzas (actualmente Unidad de Defensa del Consumidor, órgano desconcentrado del Ministerio de Economía y Finanzas).
- Gómez Pardo, F. y Gómez García, L. (2011). Eventuales inconstitucionalidades y otras cuestiones vinculadas a los procesos de pequeñas causas en las relaciones de consumo. *Revista de Derecho y Tribunales*. N°15, Edit. AMF.
- Guerra Pérez, W. (2009). Nueva ley de procedimiento para el reclamo por relaciones de consumo. *Revista CADE: Doctrina y Jurisprudencia*. Tomo 2, Año 1.
- Guzmán Emmerich, A. M. (2014). La conciliación previa. ¿Institución no grata en las pequeñas causas de relaciones de consumo? *Reformas Legislativas 2013-2014*. CADE. N°57.
- Morales, M. (2011). *Casos prácticos de pequeñas causas. Temas de derecho de consumo. VIII Jornadas Internacionales de Relaciones de Consumo*. Centro Interdisciplinario de Relaciones de Consumo. Facultad de Derecho. Udelar. 1era Edición. FCU.
- Paganini, D. y Weisz, F. (1995). Extensión de la justicia a las clases carenciadas. Juzgados Especiales de Pequeñas Causas Civiles. *Revista Uruguaya de Derecho Procesal*. N° 4.

- Pereira Campos, S. y Rodriguez, C. (2009). Nuevo Proceso para Reclamaciones Judiciales de Consumidores. Ley N°18.507". *Tribunal del Abogado*. N°164.
- Perera, J. (2011). Cinco apuntes procesales en proceso por relaciones de consumo, ley N°18.507. *Revista de Legislación Uruguaya 2011 (junio) 41*. Fuente: La Ley.
- Szafir, D. (2009). El Estado ha cumplido con la Sociedad. Una Ley necesaria. *Tribunal del Abogado* N°164.
- Techera, V. y Elorza, K. (2010). Nuevo procedimiento para causas judiciales originadas en relaciones de consumo: aspectos prácticos. *Revista ADE: Profesionales y Empresas*. Tomo 3, Año 2 (enero 2010).
- Véscovi, E. (1978). El Derecho Procesal y la Protección del Consumidor. *Revista Uruguaya de Derecho Procesal*. N°1. FCU.
- Rivas, A. G. (2011). Proceso laboral autónomo como aplicación del principio protector. *Revista Eletrônica. Tribunal Regional do Trabalho da 4ª. Região Rio Grande do Sul – Brasil*. Escola Judicial. Ano VII, Numero 121, 1ª Quincena de Julho de 2011. Págs. 110 – 120.
- Sentencia Suprema Corte de Justicia. IUE 358/91. Fuente: La Ley. Cita Online: UY/JUR/97/1991.
- Sentencia N°221/2010 – Suprema Corte de Justicia.
- Sentencia N°433/2011 – Suprema Corte de Justicia.
- Sentencia N°1.298/2011 – Suprema Corte de Justicia.
- Sentencia N°2/2011. Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 5° Turno. IUE 2-57272/2010. Fuente: La Ley. Cita Online: UY/JUR/321/2011.
- Sentencia N°31/2015 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.
- Sentencia N°5/2016 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.
- Sentencia N°33/2017 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.
- Sentencia N°30/2018 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.
- Sentencia N°11/2019 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.
- Sentencia N°48/2019 – Juzgado de Paz Departamental de la Capital de 17° Turno.