

# Ideas disruptivas para mejorar el trámite de reclamos individuales de consumidores

## Disruptive ideas to improve the processing of individual consumer complaints

— Mariano Enrique de Estrada\* —

---

### Resumen

Partiendo de su experiencia en materia de conflictos de consumo en la Argentina, el autor propone algunas ideas para modificar la forma en la que se tramitan los procesos individuales de resolución de conflictos de consumo, así como para incorporar en los mismos el uso de nuevas tecnologías, con el objetivo de lograr una solución más rápida y eficiente, a la vez que justa y transparente, para todos los sujetos involucrados.

### Palabras clave

Derecho del Consumidor, Conflictos de consumo, Consumidores, Tecnología, ODR, Inteligencia Artificial, Disrupción.

---

### Abstract

In light of the author's substantial experience in consumer conflict matters within the Argentine context, he advances several propositions aimed at the reformation of procedural protocols governing individual consumer conflict resolutions. Furthermore, he advocates for the judicious incorporation of contemporary technologies into these proceedings, with the overarching objective of achieving expeditious and efficient resolutions that concurrently embody principles of equity and transparency for all implicated parties.

### Keywords

Consumer Law, Consumer Conflicts, Consumers, Technology, Online Dispute Resolution (ODR), Artificial Intelligence, Disruption.

---

---

\* Socio de Estrada & Canale – Abogados, Buenos Aires, Argentina. Abogado egresado de la Pontificia Universidad Católica Argentina. Magíster en Derecho Empresario egresado de la Universidad Austral. Expresidente de la Comisión de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados de la Ciudad de Buenos Aires y del Consumer Litigation Committee de la International Bar Association.

## 1. Introducción

En primer lugar, agradecemos la invitación del Equipo de Derecho Mercantil de la Pontificia Universidad Católica del Perú para participar de esta nueva edición de su revista y así tener la oportunidad de plantear algunas ideas que derivan de nuestra actuación en el mundo de los conflictos de consumo y de nuestro contacto con los distintos participantes en estas cuestiones.

La resolución de controversias en el marco del Derecho del Consumidor es un campo en el cual la aplicación de ideas transformadoras o disruptivas (sean éstas tecnológicas o no) puede arrojar beneficios tangibles para todos los sujetos involucrados en esta temática, es decir, los consumidores, las empresas proveedoras y el Estado en sus diversos niveles y estructuras.

Es por eso que el eje temático establecido para esta edición nos ha parecido de especial interés, ya que nos da la posibilidad de pensar con libertad y sin restricciones ideológicas, sectoriales o corporativas, acerca de cómo mejorar los procesos de resolución de conflictos individuales de consumo, sea revisando las formas de tramitar estos procesos usadas hasta ahora o incorporando nuevas herramientas que la tecnología ofrezca.

## 2. Características importantes de las controversias de consumo

Sin entrar en definiciones o análisis académicos acerca de qué es el Derecho del Consumidor o cuáles son sus características que lo diferencian de otras materias, creemos que existen algunas particularidades evidentes que son importantes tener en cuenta al momento de reflexionar acerca de la mejor forma de solucionar conflictos de consumo.

Una primera característica es que la cantidad de controversias que se generan va de la mano con la cantidad de operaciones de consumo que se celebran en una economía, y como el consumo es creciente, las controversias serán cada vez más. Adicionalmente, gracias al auge del comercio electrónico, las disputas ya no se concentrarán en ciertos núcleos poblacionales, sino que estarán dispersas a lo largo de todo el territorio del país del que se trate e incluso, en muchos casos, serán de naturaleza internacional.

De ello se deriva la necesidad de soluciones que se puedan aplicar a gran escala y de manera sencilla y práctica; que sean simples, rápidas y económicas; y estén disponibles en todo el territorio e incluso que permitan resolver controversias entre sujetos de distintos países.

Una segunda característica es la existencia de la conocida asimetría entre consumidor y empresa, de la cual se desprende la necesidad de herramientas dispuestas por el Estado para corregir ese desequilibrio: exención de ciertos gastos, inversión de la carga de la prueba e incluso intervención de funcionarios que velarán por los derechos de los consumidores.

Una tercera particularidad de los conflictos de consumo que consideramos de especial importancia es que la gran mayoría son de baja complejidad jurídica (usualmente, giran en torno a incumplimientos contractuales, funcionamientos defectuosos o publicidad engañosa) y también involucran montos reducidos (al menos en sus etapas tempranas), sin descartar, por ello, que una minoría de casos serán de mayor complejidad y monto.

Con esas características en mente, intentaremos proponer algunas ideas disruptivas a fin de disparar la discusión acerca de la conveniencia o no de las mismas y, en su caso, la posibilidad de realizar los ajustes normativos que en cada jurisdicción puedan ser necesarios para implementarlas.

## 3. Situación actual de las herramientas para solucionar conflictos de consumo

A partir de la aparición del Derecho del Consumo<sup>1</sup> y en una primera instancia, los legisladores de nuestro país implementaron diversas formas de resolución de los conflictos en esta materia, tanto por la vía de reclamos administrativos como a través de procesos judiciales, a los que progresivamente se le fueron incorporando herramientas para su gestión a distancia.

Hoy en día, un consumidor desde su casa puede dar inicio a varios tipos distintos de procedimientos administrativos y también judiciales (en este caso, siempre con la asistencia de un abogado matriculado), que se tramitarán de principio a fin a distancia y prácticamente sin la necesidad de nin-

1 En la Argentina, se han cumplido 30 años de la promulgación de la ley 24240 de Defensa del Consumidor, ocurrida en octubre de 2013 y que representó, junto con sus modificaciones y reglamentaciones posteriores, un gran avance en materia de defensa de los derechos de los consumidores.



guna actividad presencial, con el consiguiente ahorro de recursos y tiempo que eso implica.<sup>2</sup>

Sin embargo, paradójicamente la experiencia cotidiana demuestra que la adopción de estas nuevas tecnologías que permiten la tramitación a distancia no se ha traducido en una reducción generalizada de la duración de los procedimientos administrativos o judiciales referidos a conflictos de consumo ni en una mayor satisfacción de los consumidores.

Pues bien, en materia de conflictos de consumo, nos encontramos, entonces, con un escenario en el cual tenemos ya tres décadas con normas de distinto tipo que buscan la protección de los consumidores, que han conducido a que estos en general estén más conscientes de sus derechos y de que existen diversas formas para ejercer los mismos cuando una empresa proveedora los ha afectado; todo lo cual se traduce en un importante caudal de denuncias, reclamos y juicios que impactan en el funcionamiento de las estructuras administrativas y judiciales dedicadas a estos temas y que, en ocasiones, se ven colapsadas con consecuencias también negativas para las empresas que deben asignar cada vez más recursos para la gestión de estas tramitaciones.<sup>3</sup>

Por el lado del Estado, se observa la preocupación de las autoridades por establecer nuevas modalidades de solución de estos conflictos estableciendo nuevos procedimientos así como diversos canales para que los consumidores afectados puedan realizar sus planteos.<sup>4</sup>

Sin embargo, en nuestra opinión, esas herramientas que, de manera bienintencionada, inserta el Estado en sus diferentes estructuras, en ocasiones parten de la base de ciertos preconceptos que, si bien a nivel teórico pueden parecer correctos, en la práctica pueden traducirse en problemas que terminan siendo contraproducentes y que conspiran contra el objetivo de resolver de manera rápida y eficiente los conflictos de consumo que surjan en una economía.

Como se verá, se trata de principios que tienen gran arraigo en el Derecho del Consumo y que desde el punto de vista teórico lucen como inobjetables, por lo que su revisión con miras a una eventual modificación puede ser vista como algo disruptivo que genere resistencias.

Esa es la **primera idea disruptiva que entonces se propone**: aprovechar la experiencia recolectada durante todo este tiempo y revisar las legislaciones y reglamentaciones que reglamentan los procedimientos de resolución de conflictos de consumo para detectar aquellas cuestiones puntuales que en su aplicación práctica puedan no haber arrojado los resultados deseados y deban, por ende, ser mejoradas.

Para ello, tendremos en cuenta el estado de situación existente en la Ciudad de Buenos Aires<sup>5</sup>, pero sin detenernos en tecnicismos o detalles y con una visión general que pueda ser útil a colegas de otras jurisdicciones, de manera de que puedan transpor-

2 Se observa, no obstante, una cierta tendencia de algunos tribunales a retornar parcialmente a cierta presencialidad; por ejemplo, exigiendo la presentación de documentación física o realizando audiencias presenciales entre las partes o con testigos.

3 Las estadísticas disponibles en la Ciudad de Buenos Aires indican un pico de 17.785 reclamos administrativos en el año 2020 y un posterior amesetamiento en el rango de los 14/15.000, con 14.006 en el 2022 que es el valor que aproximadamente se venía registrando desde el año 2015 a 2019 (<https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=73105>). Es difícil establecer las causas de esa evolución posterior al pico, pero podría obedecer a una natural disminución de conflictos post pandemia, a una mejora en la gestión temprana de los reclamos de clientes por parte de las empresas o a que la capacidad de absorción de reclamos por las estructuras estatales se ajustó a los valores previos a la pandemia, entre otras posibilidades.

4 Por ejemplo, durante el año 2023 en la Ciudad de Buenos Aires se incorporaron dos herramientas nuevas: BAConcilia (plataforma para la negociación directa de reclamos entre consumidor y empresa) y MiReclamo (que es el sistema de conciliación previa de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires, es decir el Poder Judicial local), y que se adicionaron a otras alternativas ya existentes a nivel nacional o local.

5 Un consumidor de la Ciudad de Buenos Aires hoy tiene a su alcance diversas alternativas para canalizar su reclamo, ya que en este territorio se superponen de forma un tanto confusa dos jurisdicciones la nacional y la local, sumado a otros diversos organismos, lo cual da como resultado que una persona pueda formular un reclamo administrativo ante las autoridades nacionales de defensa de los consumidores (a través del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo "COPREC") o a través de una denuncia ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires, situaciones ambas en las cuales existe una instancia de audiencias de conciliación gestionadas por un conciliador o un funcionario, a lo que cabe agregarse que recientemente, en el ámbito local de la Ciudad de Buenos Aires, también se implementó un sistema llamado BAConcilia, que permite la autocomposición sin la intervención de un tercero. En la faz judicial, los consumidores pueden iniciar juicios ante los tribunales nacionales situados en la ciudad o ante juzgados especializados en consumo integrantes de la justicia local, siempre previo haber cumplido alguna instancia de mediación prejudicial (de las cuales existen tres: el COPREC para reclamos de montos inferiores a un tope, la mediación extrajudicial nacional de la ley 26.589 y la aplicación Mi Reclamo para la conciliación previa a juicios a iniciarse ante tribunales locales de consumo lanzada en septiembre pasado). También, a nivel nacional, existe la posibilidad de un arbitraje estatal en sede administrativa para reclamos contra empresas que adhirieron a esa alternativa. Asimismo, y si bien por cuestiones de espacio no es posible explayarnos más, otros organismos estatales como el Defensor del Pueblo, o los ministerios

tar nuestras reflexiones a respectivos marcos jurídicos para formular sus razonamientos propios al respecto.

Por cuestiones de extensión de este trabajo, no podremos realizar una revisión exhaustiva y nos tendremos sólo en aquellos aspectos que con una corrección sencilla, nos parece que pueden traer aparejada una reducción en los tiempos y uso de recursos.

Asimismo, al final, dedicaremos un capítulo a algunas de las nuevas tecnologías cuya aplicación también podría generar efectos positivos para el sistema en general.

#### **4. Los conflictos de consumo requieren de soluciones particularmente rápidas y sencillas**

En línea con lo anterior, un primer aspecto de naturaleza general y conceptual que en nuestra opinión merece revisión es el hecho de que las soluciones que usualmente se implementan para los conflictos de consumo no son más que versiones remozadas de herramientas antiguas que fueron pensadas para otro tipo de problemáticas y que pierden de vista algo que es clave en los conflictos de consumo: la necesidad de una solución rápida y sencilla en beneficio de todas las partes involucradas y, en especial, del consumidor.

Si bien es claro que en cualquier tipo de conflicto es mejor una solución rápida que una lenta, en los conflictos de consumo esta necesidad es acuciante, ya que se trata de disputas que han nacido por algún problema surgido en el contexto de la adquisición de un bien o servicio que, de haber sido recibido de manera correcta por el consumidor, habría sido disfrutado de manera inmediata por este.

Por eso, la rapidez y la sencillez no son un tema secundario, sino que son esenciales en esta materia.

Eso diferencia al conflicto de consumo de otro tipo de controversias jurídicas donde la inmediatez no es tan esencial: pensemos, por ejemplo, en un tema de índole penal, societario o sucesorio, donde es más tolerable para todas las partes involucradas que la solución definitiva se dicte luego de un tiempo más o menos largo y necesario para sopesar

pruebas y analizar los argumentos de las partes, que suelen tener cierta complejidad.

Creemos que tener en cuenta esto es fundamental a la hora de pensar acerca de qué herramientas se pondrán a disposición de consumidores y empresas para la solución de sus diferendos.

Todo lo que sea complejo, requiera de conocimientos jurídicos que no están al alcance de la población en general, involucre transitar etapas diversas o implique la participación de personas adicionales a las partes del conflicto, deberá ser evitado o reducido a la mínima expresión posible, optándose por aquellas herramientas que ofrezcan al consumidor la mayor facilidad y que insuman el menor tiempo posible: ventajas que resultarán beneficiosas también para sus contrapartes, las empresas, y para el Estado mismo, por el menor nivel de asignación de recursos que insumirán para su atención.

Esto parece obvio, pero es importante tenerlo en cuenta por cuanto las leyes, las reglamentaciones y los procedimientos están, en general, diseñados por abogados o funcionarios acostumbrados a las normas extensas y sujetas a diversas interpretaciones, o a la tramitación de procesos complejos y con varias etapas y formalidades, por lo cual, en muchas ocasiones, el producto del trabajo más bienintencionado de esos legisladores o reguladores resulta demasiado complicado de entender o de utilizar para los ciudadanos comunes, o se traduce en soluciones que insumen más tiempo del que un consumidor razonablemente esperaría.

Trasladando a este campo una máxima de la arquitectura moderna, en el Derecho del Consumidor “menos es más”: menos formalidades, menos personas interviniendo y menos etapas significa más satisfacción de los consumidores y más ahorro de recursos para el Estado y para las empresas proveedoras.

La idea disruptiva que, en consecuencia, se propone es despojarnos del enfoque formalista y legalista, y adoptar procedimientos que se parezcan menos a un juicio y más a una experiencia que si bien no es placentera, por lo menos sea medianamente satisfactoria para el consumidor.

Con esa pauta, a continuación, formularemos algunas ideas que consideramos ayudarían a la so-

públicos fiscales o de defensa proveen algunas alternativas similares. En cada uno de estos casos, los procedimientos administrativos o judiciales, nacionales o locales están regulados por distintas normas procesales específicas y, usualmente, los consumidores no están al tanto de todas estas posibilidades, sino de algunas pocas de ellas.



lución más rápida y sencilla de los conflictos de consumo.

### **5. Promover la autocomposición directa y sin intervención de terceros lo máximo posible**

Los canales de reclamo que existen a disposición de los consumidores en esta jurisdicción y seguramente en muchas otras se pueden clasificar a los efectos de este trabajo en cuatro categorías:

- a. Instancia de comunicación directa consumidor-proveedor, que obviamente no surge por creación o disposición legal, sino por la mera existencia de comunicaciones directas entre el consumidor que se considera afectado y el proveedor con quien contrató, pero que en algunas legislaciones se encuentran alcanzadas por cierta regulación en torno a requisitos a cumplir.
- b. Instancia administrativa, que consiste en la posibilidad de formular denuncias o quejas ante autoridades administrativas a nivel nacional, provincial o estadual, o incluso municipal, las cuales dan inicio a procedimientos administrativos en el curso de los cuales usualmente existe la posibilidad de una instancia conciliatoria en la que, en caso de arribarse a un acuerdo, se dispone el archivo del reclamo; o que, en caso de falta de acuerdo, abre la puerta a una segunda etapa en la que una autoridad administrativa emitirá alguna resolución de tipo sancionatorio o absolutorio y eventualmente hará lugar o no a alguna pretensión económica formulada por el consumidor (sin perjuicio de la posibilidad de también iniciar acciones judiciales si quisiese reclamar algo más).
- c. Instancia prejudicial, la cual consiste en la intervención de un tercero más o menos imparcial que debe intentar facilitar el acuerdo entre el consumidor y el proveedor, pero que no toma decisión alguna (esta instancia es, además, requisito para poder acceder a la instancia judicial en caso de que no se arribe a un acuerdo).
- d. Instancia judicial, en la que usualmente luego de que las partes hayan transitado por alguna de las etapas mencionadas en los puntos b. o c. anteriores, un magistrado resuelve la controversia imponiendo su decisión a las partes.

Usualmente, cuando el consumidor no logra solucionar su reclamo de manera directa con el proveedor en la instancia indicada en el punto a., recurre a alguna de las alternativas descriptas en los puntos b. o c., y si en ellas no obtiene solución, recae finalmente en la alternativa del punto d.

En esas tres instancias (puntos b., c. y d.), el Estado comienza a intervenir activamente, bajo diversas formas y con distintas intensidades: por ejemplo, como funcionario facilitador de un acuerdo en la etapa conciliatoria de un procedimiento administrativo o como mediador en la instancia prejudicial de mediación; o bajo la figura del funcionario estatal que dicta la resolución final en el procedimiento administrativo o la del juez que dicta sentencia en la instancia judicial.

Ahora bien, más allá de que el involucramiento activo estatal en pos de una solución, a primera vista, parece apropiada, la experiencia demuestra que en muchas ocasiones su actuación conspira contra la solución del conflicto de manera rápida, sencilla y con el menor costo posible para todos los involucrados.

En este sentido, pensemos que, de base, la intervención de un tercero representante del Estado en cualquiera de las figuras mencionadas más arriba (facilitador, mediador, autoridad administrativa o juez) requerirá que los tiempos de solución del conflicto se adapten a la agenda de ese sujeto (usualmente colapsada por la cantidad de casos o la falta de recursos) sumado al tiempo que le insuimirá a ese tercero interiorizarse del caso en estudio, lo cual seguramente provocará que los plazos de solución se prolonguen más de lo que el consumidor desearía. A lo cual hay que agregar desde el punto de vista estatal el costo que insume disponer de dichas personas, sumadas a sus estructuras edilicias, tecnológicas, personal, etc.

Y, por qué no, desde el punto de vista de la empresa proveedora, habría que tener en cuenta el mayor nivel de asignación de recursos que requiere gestionar uno de esos casos (en general, a través de personas especialmente capacitadas o abogados) respecto de lo que sería la gestión de un reclamo directo del consumidor sin la intervención del Estado y las formalidades y costos adicionales que ella genera.

En otras palabras, seguramente la solución que se obtenga a través de alguna de esas modalidades de intervención estatal (alternativas b. c. y d. anteriores), incluso de ser favorable para el consumidor,

será menos eficiente en materia de tiempo, sencillez y uso de recursos que una solución a la que arriben consumidor y proveedor de manera directa y sin la intervención de terceros (alternativa a.-).

Además, y no menos importante, la posibilidad de negociar un acuerdo directo entre las partes de manera temprana tiene el beneficio adicional de generar para la empresa un efecto de fidelización del cliente disconforme (Chiesi Filho, 2019).

Por eso, y **siguiendo con la consigna de reflexionar de manera disruptiva**, consideramos que la intervención estatal a través de alguna de las figuras mencionadas más arriba debería postergarse lo más posible, permitiéndose, e incluso incentivándose, todo lo que se pueda el mantenimiento de la instancia de comunicación y negociación directa entre consumidores y proveedores hasta que se haya agotado realmente la posibilidad de una solución entre ellos.

Esto, a nuestro juicio, no debe significar una demora para el consumidor en la formalización de su reclamo contra el proveedor en sede administrativa o judicial, sino simplemente permitir dentro de esas instancias, y luego de formalizado el reclamo en las mismas, una última oportunidad a la autocomposición directa entre las partes y sin la participación de nadie más, de manera que ambas partes sepan que si en esta oportunidad no se logra el acuerdo de manera rápida y en un plazo preestablecido, la instancia elegida continuará, pero ya con la intervención activa del Estado en alguno de los roles que hemos mencionado más arriba (facilitador de acuerdo, mediador, funcionario que impone sanciones o absuelve, o juez que dicta sentencia), con las consecuencias que ello implica en materia de tiempos, costos, requisitos y riesgos legales para las partes.

Debe tenerse en cuenta, además, que cuanto antes se encare una negociación seria entre las partes, menores habrán sido los perjuicios ocasionados al consumidor y mayores serán las posibilidades de encontrar un punto intermedio en las posturas de ambas partes.

Frente a esta idea, es lógico que alguien se pregunte qué sentido tiene establecer esta nueva instancia de autocomposición directa entre las partes cuando ya

existió la oportunidad de arribarse a una solución en ocasión del primer reclamo directo del consumidor a su proveedor (usualmente, a través de algún canal de atención al cliente) y no se logró allí ningún resultado.

Al respecto, lo que puede señalarse es que, en muchas ocasiones, ese primer reclamo directo del consumidor al proveedor sin el marco de un planteo formalmente realizado ante alguna autoridad y plasmado en algún documento, carece de información relevante por parte del consumidor como para ser adecuadamente analizado por el proveedor; o, en ocasiones, pueden existir empresas proveedoras poco propensas a brindar soluciones en esas etapas tempranas, o bien pueden darse otras situaciones que en definitiva conspiran contra la obtención de una solución conciliatoria que, en el contexto más formal de un reclamo ya presentado ante alguna autoridad y bien definidos su contenido y pretensiones, tal vez un consumidor y un proveedor serios y razonables aceptarían de buen grado.

Por ende, somos de la opinión de que resultaría beneficioso que en todo tipo de procedimiento administrativo o judicial que se reglamente, **exista dentro del mismo y luego de haber sido iniciado formalmente, una etapa preliminar** en la cual el consumidor comunique al proveedor su reclamo formalmente y con ciertos contenidos mínimos que incluso podrían estar preestablecidos en la reglamentación, permitiéndose que en un lapso razonable ellos arriben a una solución.

Durante esa etapa preliminar, ambas partes tendrán la oportunidad de intentar solucionar el problema de manera directa entre ellos y sin las pérdidas de tiempo, costos, dispendio de recursos que implicaría continuar con las actuaciones administrativas o judiciales ya iniciadas, pero ahora con la intervención de un tercero ejerciendo la representación del Estado en alguna de las modalidades ya vistas (facilitador, mediador, autoridad administrativa o juez).

Somos conscientes de que esta propuesta puede chocar contra el preconceito de que la intervención de un tercero que representa al Estado siempre beneficia al consumidor, pero la experiencia nos demuestra que no en todas las ocasiones ese sujeto

6 Si bien las experiencias en otras latitudes no siempre son trasladables a nuestro contexto, es de destacar que en la Unión Europea la plataforma de resolución *online* de conflictos inicialmente sólo preveía la posibilidad de asignar el caso a alguna entidad privada de mediación, conciliación o arbitraje, es decir, en definitiva terceros que intervenían por autorización estatal. No obstante, cuando en 2019 se incorporó a la plataforma el módulo de negociación directa entre los consumidores y las empresas, los consumidores se inclinaron mayormente por esa opción (<https://commission.europa.eu/system/files/2021-12/2021-report-final.pdf>).



interpuesto entre las partes tiene la capacidad, tiempo o recursos para facilitar la solución de la controversia.<sup>6</sup>

Por eso creemos que en aquellas jurisdicciones en las que se esté observando una saturación de las dependencias estatales dedicadas a la atención de denuncias o reclamos de consumo, la solución no debería ser la mera incorporación de más recursos humanos o materiales a esas estructuras, sino insistir, permitir y fomentar la autocomposición directa y con la menor cantidad de formalidades y requisitos posible entre consumidor y proveedor.

Como ejemplo de algo de lo anterior, podemos citar el caso de la reciente implementación en la Ciudad de Buenos Aires de la plataforma <https://baconcilia.buenosaires.gob.ar/> con la que se busca permitir, ya dentro de una instancia administrativa formalmente iniciada, esa negociación directa entre consumidor y empresa durante un lapso de 15 días, prorrogables por 5 más, como paso previo a la continuación del reclamo administrativo. También participa del sentido de esta idea el Libro de Reclamaciones existente en Perú, aunque el comienzo de dicha instancia de negociación directa no se formaliza en sede administrativa sino en el local del comerciante o en su sitio web.

La idea que entonces proponemos es prever en toda legislación que reglamente procedimientos administrativos o judiciales para conflictos de consumo, la incorporación de una etapa inicial previa a la intervención activa de cualquier funcionario, mediador o magistrado, que establezca un plazo breve en el que las partes tengan la última posibilidad de arribar a un acuerdo de manera directa y sin la participación de ninguna otra persona, previendo que en caso de que fracase esta etapa, quede sin más habilitada la vía administrativa o la judicial (en este caso, previa mediación cuando exista este requisito adicional).

## 6. “Triage”<sup>7</sup> de casos judiciales

Entrando ahora en el terreno de los procedimientos judiciales exclusivamente, observamos que en la mayoría de las legislaciones se advierte el lógico intento de que los procesos de resolución de conflictos de consumo sean lo más breve posible, lo cual se traduce usualmente en plazos cortos para cumplir las distintas etapas de los mismos (por

ejemplo, para contestar demandas) y otras medidas tendientes a su simplificación (como, por ejemplo, vedar ciertas defensas a los proveedores demandados o limitar las pruebas a ofrecer por las partes).

Sin embargo, eso no siempre logra el objetivo de que el tiempo total que insume un proceso sea todo lo breve que la partes pretenden y, además, en ocasiones coloca a la empresa demandada al borde de la indefensión por obligarla a responder reclamos, presentar pruebas y a dar explicaciones en plazos sumamente breves e impidiéndole plantear ciertos argumentos y elementos probatorios.

El problema, creemos, radica en el hecho de que dentro del universo de conflictos de consumo nos encontramos con al menos tres tipos de casos, cada uno de los cuales requiere distinto tipo de procedimiento acorde con sus particularidades, como para obtener un resultado eficiente y adecuado a la índole de la controversia de la que se trate.

La idea que se propone es, entonces, **diseñar al menos tres tipos de procedimiento**: uno será un trámite simplificado, con muy pocos requisitos y que deberá iniciarse sobre la base de formularios y parámetros preestablecidos y con limitaciones en cuanto a los rubros y montos a reclamar; otro trámite más amplio y flexible, pero sujeto a mayores requisitos para casos donde los montos a reclamar sean superiores; y finalmente un último tipo de procedimiento para reclamos de montos mayores aún.

El objetivo es facilitar el inicio y la tramitación rápida de los conflictos de monto bajo, pero sujetar a los de montos intermedios o elevados a más requisitos y a un procedimiento y análisis más exhaustivos.

De esa forma, se compatibiliza el interés en garantizar el acceso a la justicia a todo consumidor que se considere afectado, dándole la oportunidad de reclamar todo aquello a lo que tenga derecho, pero reservando ciertas ventajas y beneficios a aquellos que, por el monto reducido que reclaman, ponen en evidencia que están formulando un reclamo de baja complejidad y que prefieren sencillez y rapidez, antes que reclamar sumas elevadas.

En otras palabras, el otorgamiento de las prerrogativas usualmente concedidas a los consumidores (exención de tasas, plazos de contestación de

7 En castellano, “Triage”: expresión que se usa en medicina para la clasificación de pacientes en función de su gravedad y urgencia, para determinar el orden y el tiempo en el que se los atiende.

demanda breves, limitaciones de defensas, carga dinámica de la prueba, etc.) se deberían aplicar con mayor intensidad a los reclamos simples, con intensidad media a los reclamos intermedios y con mínima intensidad a los reclamos complejos.

En consecuencia, la propuesta radica en diseñar un procedimiento simplificado para reclamos inferiores a un monto que se determine (que deberá ser bajo), iniciado mediante el uso de formularios y montos tabulados o parametrizados (por ejemplo, que por daño moral no pueda reclamarse más del 50% del daño material reclamado o del valor del producto por el que se reclama, o una suma preestablecida por la reglamentación), así como con una tramitación posterior simplificada (por ejemplo, limitando la cantidad de pruebas a ofrecer o incluso la posibilidad de apelar una sentencia) y plazos breves para su resolución.

La ventaja de lo anterior radica en que la gran mayoría de los conflictos de consumo encuadrarían en esa categoría y que, frente a los mismos, los consumidores podrían ejercer sus derechos de manera sencilla y poco costosa (el uso de formularios y parámetros preestablecidos reduciría el trabajo jurídico por parte del abogado que inicie el juicio y el tiempo que eso insuma); el ejercicio del derecho de defensa por parte de la empresa también se vería facilitado, ya que no se enfrentarían a largas demandas con argumentos que hay que refutar uno por uno; y la tramitación se simplificaría por la limitación en el ofrecimiento de pruebas y eso permitiría a los tribunales gestionar de manera más eficiente grandes volúmenes de casos y dedicar menos tiempo al análisis de cada conflicto y a su resolución.

Además, el hecho de que las pretensiones y sus cuantificaciones hayan sido “amoldadas” al formulario de inicio previsto por la reglamentación evitará el fenómeno tan usual de la exageración de los reclamos, lo cual incluso facilitará que entre dos partes razonables se pueda arribar más fácilmente a una conciliación, la que se podría incentivar aún más si se estableciera que dicho acuerdo no requiere homologación de ningún tipo por parte del juez o que su celebración exime del pago de cualquier tasa de justicia a la empresa proveedora<sup>8</sup>.

Desde ya es posible que alguien cuestione lo anterior señalando que un trámite acotado limitaría a

los consumidores en el ejercicio de sus derechos, frente a lo cual señalamos que, en rigor, la idea que proponemos es que sea cada consumidor el que decida el tipo de trámite de su proceso judicial, pero que asuma las consecuencias y condiciones de cada uno: si quiere un juicio sin costos, rápido y sencillo; deberá elegir el trámite simplificado con formularios y parámetros preestablecidos; si considera que, por la índole de su reclamo, necesita desplegar sus argumentos de manera más amplia y libre, ofrecer una prueba más compleja o reclamar sumas superiores, podrá optar por alguna de las otras tipologías que siguen.

En segundo lugar, nos encontramos, entonces, con la categoría de los conflictos “intermedios”, que estará conformada por aquellos reclamos donde el consumidor actor pretenda una suma mayor a la indicada para los casos “simples”, pero que no supere el monto a partir del cual corresponde el trámite de los casos “complejos”; o donde incluso si el monto fuese el de los casos “simples”, considere que por la índole de su reclamo no es pertinente plantear el mismo en un formulario y con los parámetros preestablecidos del trámite “simplificado” y sus restricciones probatorias.

En esta segunda categoría de procesos, nos encontraríamos ante trámites más semejantes a los actualmente existentes, donde el contenido de la demanda no estará constreñido por ningún formulario, pero el monto reclamado no superará cierto límite a establecer reglamentariamente.

De todas formas, en función de la experiencia en esta materia, consideramos que dada la naturaleza de los conflictos de consumo y la necesidad de una resolución rápida y sencilla, también es conveniente introducir para estos casos “intermedios” ciertas modificaciones que desincentiven el planteo de demandas excesivamente extensas o poco claras producto de la utilización abusiva del “copiar y pegar”, tal vez limitando la cantidad de páginas de las mismas, así como la cantidad de pruebas a ofrecer; o estableciendo a cargo de quien ofrece una medida de prueba el costo de la misma.

Y, por último, se propone la creación de una tercera categoría de procesos destinada a los casos de monto elevado o a aquellos donde el consumidor por algún motivo considere que ninguno de los dos trámites anteriores es el apropiado, las cuales

8 El artículo 220 del Código Procesal para la Justicia en las relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires prevé la reducción de la tasa de justicia a un 50% en caso de acuerdos previos a la etapa de audiencia de vista de causa.





son situaciones en las que voluntariamente elegirá este tercer tipo de trámite excepcional, pero, a la par, tendrá que aceptar los mayores requisitos y complejidad que este trámite implique, y la inexistencia (o reducción) de las prerrogativas con las que contaría en alguno de los otros trámites.

El sentido de esta última categoría es que, para el inicio de este tipo de trámite que permite el reclamo de sumas elevadas o admite el planteo de argumentos y pruebas de complejidad, el consumidor sea consciente de que las cargas que deberá superar serán mayores que las de las otras dos categorías, de manera que incentiva la elección por alguna de las otras, sin por ello cercenarle el derecho a pedir esta tramitación si lo considerase pertinente y aceptase las consecuencias de ello.

En esa línea, entonces, entre los requisitos que deberían existir (podría haber otros), proponemos que se exija que en la etapa de mediación al menos se hayan cumplido tres audiencias (para asegurar que se hayan agotado las posibilidades de un acuerdo); el pago de una tasa de justicia (aunque sea reducida, pero que debería servir de desincentivo a recurrir a este tipo de trámite si no fuese estrictamente necesario) y la asunción de los gastos que insuman las medidas de prueba que se ofrezcan por parte del reclamante, sumado al hecho de que cada parte asuma la carga de la prueba de sus argumentos.

Asimismo, dada la complejidad y monto de estos procesos, debería establecerse que el plazo para contestar la demanda y cualquier otro sean los más extensos que permita el ordenamiento procesal vigente.

En resumen, la implementación de tres categorías de trámite de distinta complejidad permitiría lograr una especie de efecto “triage” para clasificar los casos y asignarle el tipo de trámite más apropiado, siempre con el objetivo de facilitar e incentivar la

solución rápida y sencilla de la mayoría de casos y respetando la voluntad del consumidor, que, en definitiva, será quien al decidir el monto a reclamar y la complejidad de los argumentos y pruebas en torno a las que quiera debatir, definirá el trámite a seguir, asumiendo obviamente las condiciones de la categoría que seleccione.

Si la reglamentación fuese correcta y los incentivos y desincentivos estuvieran alineados con ese objetivo, debería lograrse que una gran parte de los conflictos se resuelvan mediante la tramitación más simple, de manera más rápida, eficiente y económica.

## 7. Limitar la intervención de los fiscales

Otro paradigma que creemos que hay que repensar es el relativo a la intervención de los fiscales en los procesos de consumo en protección de los intereses de los consumidores, establecida en varias normas como el artículo 35 inciso j)<sup>9</sup>, 84<sup>10</sup> y 163<sup>11</sup> del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires (Ley 6470, 2021).

Obviamente, la finalidad de esas prescripciones es elogiada, ya que, en definitiva, busca establecer un nivel de protección adicional a los intereses de los consumidores, quienes, desde la óptica del legislador, están en situación asimétrica respecto de la empresa que tienen enfrente, a la vez que se respeta la pauta fundamental contenida en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor que en su artículo 65 establece el orden público de sus disposiciones.

Sin embargo, en ocasiones esa intervención no se traduce en resultados beneficiosos para el consumidor ni para la empresa o el tribunal mismo, y no por deficiencias imputables a los fiscales, sino porque la índole del conflicto no es de una entidad tal que requiera la intervención de ese tipo de

9 Art. 35 inc. j) “...cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley, encontrándose legitimado para proponer medidas de prueba e interponer recursos en salvaguarda del orden público en las relaciones de consumo.”

10 Art. 84 “Vistas. Se le dará vista al Ministerio Público Fiscal:  
 – En los planteos de competencia y de prescripción.  
 – Cuando se haya planteado la declinatoria.  
 – Cuando se haya controvertido la constitucionalidad de una norma.  
 – En los recursos de inconstitucionalidad  
 – Para notificarlo de la audiencia de apertura a prueba y de vista de causa.  
 – Cuando las partes hayan arribado a un acuerdo y previo a su homologación.  
 Sin perjuicio de los supuestos mencionados, también se le podrá dar intervención cuando el juez entienda que las circunstancias del caso así lo ameritan.”

11 Art. 163 “Las partes podrán hacer valer la transacción del derecho en litigio, con la presentación del convenio o suscripción ante el juez. Este se limitará a examinar la concurrencia de los requisitos exigidos por la ley para la validez de la transacción, y, previa vista al Ministerio Público Fiscal resolverá sobre su homologación”.

funcionario; a lo que se suma el hecho de que el consumidor ya está asesorado por su abogado y el trámite judicial está gestionado por el juez a cargo y que vela porque no se produzcan perjuicios a los consumidores.

En consecuencia, medidas como solicitar la opinión de un fiscal acerca de cómo resolver el caso, o si homologar o no un acuerdo conciliatorio suelen insumir tiempo innecesariamente sin agregar valor alguno, en especial en los casos que, de acuerdo al método de “triage” mencionado más arriba, encuadren en la categoría de “simples” o “intermedios”.

La propuesta, entonces, es eliminar la intervención obligatoria de fiscales en ese tipo de situaciones, en especial en los casos que hemos catalogado como “simples” o “intermedios”, reservando su participación a casos que, por su monto o complejidad, o por la naturaleza de las cuestiones debatidas, la justifiquen.

### **8. Limitar la necesidad de homologación previa y otros requisitos de los acuerdos conciliatorios**

También como derivación de la posición asimétrica que el legislador reconoce que existe en toda relación de consumo, nos encontramos con que, en las ocasiones en las que consumidor y empresa arriban a un acuerdo en el marco de un proceso judicial, la validez del mismo queda sujeta a la homologación del juez y a otros requisitos adicionales. Así, por ejemplo, si la empresa efectúa un pago al consumidor, el pago debe efectuarse a una cuenta judicial y que, recién luego de ello, el consumidor puede retirar el dinero (Ley 6470, 2021, Artículos 163 y 67)<sup>12</sup>.

Estos recaudos, a pesar de ser bien intencionados, en muchas ocasiones terminan perjudicando al propio consumidor, ya que demoran la entrada en vigencia del acuerdo al tener que esperar la homologación judicial, que en ocasiones se dilata por el cúmulo de tareas en el tribunal o por la necesidad

de contar previamente con la opinión del fiscal a la que ya nos referimos.

Es decir que, entre la firma y presentación del acuerdo hasta su entrada en vigencia, pueden transcurrir varios días e incluso semanas, con perjuicio para el actor que demorará en recibir aquello a lo que tiene derecho y para la empresa que no podrá dar por terminada la controversia. Peor aún, si el pago pactado en el acuerdo se debe efectuar en una cuenta judicial, luego, el consumidor deberá pedir el libramiento de un giro, lo cual insumirá días adicionales.

Nuestra propuesta, entonces, es establecer que los acuerdos judiciales no requieran de dictámenes o de homologación previa para generar efectos jurídicos entre las partes, ni tampoco para dar fin al proceso, asumiéndose que la presentación de un acuerdo implica dar por desistida la acción y el derecho invocados al iniciar el juicio y considerarlos reemplazados por los derechos y acciones que emerjan del acuerdo, que podrán ser ejecutados en caso de incumplimiento.

En esa línea, entonces, la presentación de un acuerdo implicará la automática extinción del proceso y el inmediato nacimiento de los plazos de cumplimiento previstos en aquel.

Con ese mismo espíritu, consideramos, por lo tanto, que debe permitirse que el pago del acuerdo sea en la modalidad que el consumidor acepte.

Somos conscientes de que estas disposiciones que cuestionamos persiguen proteger al consumidor y parten de la base de que cualquier transacción o renuncia en el contexto de un acuerdo merece rodearse de controles para evitar abusos contra el más débil de la relación de consumo, para lo cual se han aplicado a esta materia soluciones extraídas del derecho laboral de nuestro país.<sup>13</sup>

Sin embargo, no debemos olvidar que, a diferencia de los conflictos laborales, los de consumo no se re-

12 Art. 67 “Todo pago que deba realizarse al consumidor o usuario como resultado del litigio, se deberá efectivizar mediante depósito judicial a la orden del juzgado interviniente y ulterior giro personal al titular del crédito o sus derechohabientes debidamente acreditados. En caso de que el beneficiario solicite pago por transferencia bancaria deberá acompañar con su firma los datos de su cuenta bancaria, CBU, CUIT y su condición frente al IVA u otros datos que solicite la entidad bancaria de depósitos judiciales. La reglamentación y los acuerdos con la entidad bancaria establecerán la regulación de libranzas electrónicas. Todo pago realizado sin observar lo prescripto es nulo de nulidad absoluta”.

13 Acerca del orden público en el derecho del consumidor y la posibilidad o no de celebrar acuerdos transaccionales o renunciaciones, recomendamos la lectura del excelente trabajo de Alejandro Pérez Hazaña “El orden público en el derecho del consumidor, y los límites a las renunciaciones y transacciones”, aunque no compartimos la analogía total con el derecho laboral que allí se explica. ([https://justiciacolectiva.org.ar/orden-publico-derecho-del-consumidor-los-limites-las-renunciaciones-transacciones/?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiAo7KqBhDhARIsAKhZ4ugXX5kn-cKYRvywXjE\\_0E8wXmW8crDnvcLO1GHronSZ6sb\\_MjMKEaAqp0EALw\\_wcB](https://justiciacolectiva.org.ar/orden-publico-derecho-del-consumidor-los-limites-las-renunciaciones-transacciones/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAo7KqBhDhARIsAKhZ4ugXX5kn-cKYRvywXjE_0E8wXmW8crDnvcLO1GHronSZ6sb_MjMKEaAqp0EALw_wcB))



lacionan con cuestiones de importancia vital como ser el mantenimiento de una fuente de trabajo o el pago de una indemnización por despido o un accidente de trabajo, sino con operaciones de consumo de bienes y servicios que en la gran mayoría serán por montos bajos y cuya solución de una forma u otra no pondrán en peligro la subsistencia del sujeto. Ello justifica que el nivel de protección que se les aplique sea menos intenso que el del derecho laboral, dando lugar, así, a una mayor flexibilidad, para que sea el consumidor (junto a su abogado) el que decida si tal o cual propuesta de conciliación o forma de pago le resulta conveniente o no.

### 9. La aplicación de tecnología, plataformas de resolución de conflictos, etc.

Por último, si de ideas disruptivas se trata, se impone analizar las alternativas que han ido surgiendo al compás de la aparición de las nuevas tecnologías, tema que en rigor, daría para todo un libro, por lo cual nos focalizaremos sólo en algunas cuestiones puntuales.

En este sentido, consideramos que en muchos casos la duración del trámite de resolución de un conflicto de consumo relativamente simple se demora más de lo deseable por la existencia de etapas que generan “cuellos de botella” derivados de la intervención ineludible de una persona humana con tiempo, capacidad limitada y usualmente saturada de trabajo: estas etapas o pasos podrían ser, por ejemplo, el dictamen jurídico previo a la resolución de una denuncia administrativa, el análisis del fiscal para emitir su dictamen previo a un acuerdo o a una sentencia judicial, o el estudio mismo que debe hacer el juez para dictar la sentencia.

Allí es donde, entonces, aparece la necesidad de apoyarse en herramientas tecnológicas que permitan gestionar grandes volúmenes de casos (que las hay muchas y muy buenas) y de esa forma superar las naturales limitaciones de la capacidad finita de los seres humanos.

Nos referimos, en sentido amplio, a las tecnologías “ADR” (*Alternative Dispute Resolution*) incluyendo a las herramientas “ODR” (*Online Dispute Reso-*

*lution*)<sup>14</sup> y sus variantes sincrónica o asincrónica u otras modalidades.

Explayarnos sobre estas tecnologías y sus diferentes versiones y aplicaciones prácticas excedería en mucho el objeto de este trabajo, focalizado en exponer algunas ideas disruptivas para tratar mejorar la rapidez y la sencillez con la que se resuelven los conflictos de consumo.

Lo que nos interesa es poner de resalto que **resulta inviable en la actualidad pensar en un adecuado servicio de resolución de conflictos de consumo si no se incorporan herramientas de estandarización y automatización** de la gestión de los mismos en la mayor parte de su trámite y si, en paralelo, no se revisan y modifican las normas y procedimientos para minimizar en la medida de lo posible los “cuellos de botella” que generan aquellas etapas o pasos que dependen de la actuación de una persona humana.

La idea disruptiva es, entonces, pensar si, al menos para los casos más frecuentes y simples, no es mejor “deshumanizar” y “tecnologizar” lo máximo posible las etapas iniciales e intermedias del proceso para llegar más rápido a la etapa final y para “humanizar” la solución a la que se arribe.

La clave en esa línea es lograr el equilibrio entre la “deshumanización” de las primeras e intermedias etapas (para acelerar los tiempos y economizar recursos) y la “humanización” de la etapa final del procedimiento (para que la intervención de la o las personas que lo concluyan sea la más apropiada para el conflicto del que se trate).

En otras palabras, la aplicación de tecnología en ciertas etapas permitirá que se arribe a la etapa final de manera más rápida y con los elementos necesarios para poder tomar la decisión más apropiada que ponga fin de una manera u otra al conflicto, ya sea mediante la formulación de una propuesta conciliadora por una de las partes que sea aceptada por la otra o mediante la autoridad resolviendo el conflicto de una manera justa.

La tecnología no desplaza a lo humano, sino que lo libera de las tareas meramente mecánicas usualmente existentes en las primeras e intermedias eta-

<sup>14</sup> La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional en sus “Notas Técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea” define a los ODR de la siguiente forma: la solución de controversias en línea, u “ODR”, es un «mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnología de la información y las comunicaciones». Ese sistema puede implementarse de maneras diferentes por los distintos administradores, y puede evolucionar con el tiempo» (2017, p. 4).

pas y le permite focalizarse en aquello donde agrega valor (la etapa final), facilitando así la gestión masiva de los conflictos y su solución correcta.

Pero también la tecnología puede jugar un papel importante en la etapa final del proceso, aunque siempre de manera accesoria e instrumental a la actuación humana. Nos referimos, por ejemplo, a la posibilidad de incorporar tecnología de Inteligencia Artificial.

La aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la resolución de conflictos de consumidores conlleva numerosas ventajas que optimizan significativamente el proceso y mejoran la experiencia, tanto para los consumidores como para las empresas. En primer lugar, la IA agiliza la gestión de disputas al analizar grandes conjuntos de datos para identificar patrones y tendencias, permitiendo una respuesta rápida y precisa a los problemas comunes. Este enfoque eficiente reduce los tiempos de resolución, proporcionando una solución oportuna a los consumidores.

Además, la IA puede personalizar las respuestas según la naturaleza única de cada conflicto, adaptándose a las circunstancias específicas y garantizando soluciones más pertinentes. La capacidad de aprendizaje automático de la IA también permite una mejora continua a medida que se enfrenta a nuevos desafíos, creando un sistema adaptable y evolutivo.

Otra ventaja crucial es la objetividad que aporta la IA al proceso de resolución de conflictos. Al carecer de prejuicios y emociones, la IA evalúa los casos de manera imparcial, asegurando decisiones justas y equitativas. Esto no solo fortalece la confianza de los consumidores en el sistema, sino que también reduce la carga administrativa para las empresas al minimizar posibles conflictos de intereses.

En resumen, la implementación de la Inteligencia Artificial en la resolución de conflictos de consumidores ofrece eficiencia, personalización, objetividad y mejora continua, transformando positivamente la dinámica entre consumidores y empresas en el ámbito de la atención al cliente y la gestión de disputas.

En este punto creemos importante advertir al lector que los cuatro párrafos anteriores fueron redactados por Chat GPT en respuesta a nuestro pedido

“Hola, necesito que redactes un texto de aproximadamente 200 palabras acerca de las ventajas de usar la IA en la resolución de conflictos de consumidores” (Chat GPT 2023).

Y debemos reconocer que no nos sorprende la perfecta redacción de la respuesta y lo esperable y lógico de alguno de los argumentos expuestos en la misma, pero sí nos ha sorprendido que Chat GPT haya tocado varios de los aspectos más críticos en materia de resolución de conflictos, como lo son la imparcialidad, la justicia y la equidad de las decisiones, especialmente teniendo en cuenta que no es un modelo de Inteligencia Artificial especializado en resolución de controversias.

En esa respuesta, la IA nos asegura que sus decisiones serán imparciales, justas y equitativas, y si bien no se nos ocurriría proponer que la decisión final y con fuerza de cosa juzgada de un conflicto de consumo (o de cualquier otro tipo) sea tomada directamente por Chat GPT o herramientas similares, asumiendo ciegamente que lo que ellas decidan será justo, sí nos parece que este tipo de tecnología podría ser utilizado para evaluar *ex ante* o *ex post* la imparcialidad, la justicia o la equidad de una decisión tomada o a ser tomada por un humano.

Pensemos que, en ocasiones, el criterio de una autoridad puede estar afectado por sesgos más o menos inconscientes, o a veces incluso por prejuicios lisos y llanos o por intereses ocultos, lo que puede traducirse obviamente en una decisión injusta. Así, por ejemplo, si ante un mismo conflicto y en igualdad de circunstancias, a la empresa X se le impone una determinada decisión y a la empresa Y se le impone otra más gravosa.

Pues bien, frente a esas situaciones, la IA ofrece una utilidad clara puesto que, en primer lugar, puede procesar y ponderar miles de datos que a un humano le resultaría difícil o imposible considerar (por ejemplo, cantidad de reclamos, porcentaje de resolución de los mismos de una forma u otra, antecedentes de sanciones, comparación con lo resuelto respecto de empresas equivalentes, patrones de conducta, soluciones en otras jurisdicciones etc.), existiendo incluso la posibilidad de que se detecten los sentimientos de las partes involucradas expresados en sus palabras<sup>15</sup> y, en segundo lugar, permite eliminar la parcialidad o las decisiones arbitrarias.

15 Chat GPT nos informa de al menos las siguientes herramientas de IA que analizan el tono emocional positivo, neutro o negativo de las palabras: Vader (Valence Aware Dictionary and sEntiment Reasoner), TextBlob, IBM Watson Tone Analyzer, Google Cloud Natural Language API, entre otras.



Por supuesto que también la IA padece el riesgo de sesgos provenientes de la programación de los algoritmos y/o de los datos con los que será alimentada, u otro tipo de errores, pero este peligro se mitiga por el hecho de que, en definitiva, la decisión será tomada por un humano que simplemente usará la opinión dada por la IA como un elemento o parámetro más a tener en cuenta.

Además, otra ventaja de la IA es que puede aprender de las correcciones o ajustes que le haga el humano que la utiliza, con lo cual esos problemas pueden corregirse a medida que la herramienta se vaya utilizando; y si no se corrigen, puede dejarse de usar o puede buscarse otra alternativa.

Otro caso de uso de la IA muy interesante podría ser el de asistir a las partes en la elaboración de propuestas conciliatorias: por ejemplo, sugiriéndolas a una empresa proveedora para que se las transmita al consumidor.<sup>16</sup> O podría asesorar al consumidor en la aceptación o rechazo del ofrecimiento recibido, o incluso proponiendo contrapropuestas.

Siguiendo con un ejemplo concreto de esta potencial funcionalidad, le formulamos las siguientes preguntas a Chat GPT y nos dio las respectivas respuestas:

«Te quiero preguntar lo siguiente: Hace unos días compré la última heladera que había en un negocio con precio de descuento, pero la heladera no funciona bien y reclamé al vendedor, quien me ofrece devolverme el dinero pagado y retirar la heladera de mi casa, o darme un cupón de descuento para una compra futura de otro producto. ¿Qué te parece mejor?»

ChatGPT

La elección entre que te devuelvan el dinero y retiren la heladera o que te den un cupón de descuento para una compra futura depende de tus necesidades y preferencias individuales.

Aquí hay algunos aspectos a considerar para tomar una decisión informada:

Devolución del Dinero y Retiro de la Heladera:

Ventajas: Obtendrías un reembolso completo, lo que te permitiría buscar una heladera diferente o abordar tus necesidades de refrigeración de inmediato en otro lugar.

Consideraciones: Asegúrate de que el proceso de devolución y retiro sea conveniente para ti. Además, verifica si hay algún cargo asociado con la devolución.

Cupón de Descuento para Compra Futura:

Ventajas: Esta opción podría ofrecerte un incentivo adicional para seguir siendo cliente del negocio. Podrías obtener un descuento en otro producto que necesites o desees.

Consideraciones: Asegúrate de que el cupón tenga un valor significativo y que haya productos en el negocio que te interesen. Verifica si hay restricciones en el uso del cupón, como fechas de vencimiento o productos excluidos.

En última instancia, elige la opción que mejor se alinee con tus necesidades y preferencias actuales. Si necesitas una heladera funcional de inmediato, la devolución del dinero podría ser la mejor opción. Si estás dispuesto a considerar otros productos del negocio y valoras la posibilidad de obtener un descuento, el cupón podría ser una elección viable. En cualquier caso, comunica claramente tus expectativas al vendedor para asegurarte de obtener la solución que mejor te beneficie.»

Frente a esa respuesta, le realizamos la siguiente repregunta:

«Muchas gracias, pero el problema es que como la heladera la compré con descuento, el dinero que me devuelvan no me alcanzará para comprar otra igual. ¿Qué me conviene?»

ChatGPT

Entiendo la situación. En este caso, si el dinero que te devolverán no será suficiente para comprar una heladera similar, puedes considerar las siguientes opciones:

Negociar un Reembolso Ajustado:

Conversa con el vendedor sobre la posibilidad de un reembolso parcial que refleje el precio actual de la heladera (considerando el descuento inicial). Esto podría ayudarte a cubrir parte del costo de una heladera nueva y mantener una transacción justa para ambas partes.

Aceptar el Cupón con Condiciones:

<sup>16</sup> Como por ejemplo los productos de SmartSettle ([www.smartsettle.com](http://www.smartsettle.com)) o Cybersettle ([www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com)).

Si el vendedor ofrece un cupón de descuento, negocia las condiciones del cupón para maximizar su valor. Pregunta si hay flexibilidad en las restricciones o fechas de vencimiento. Asegúrate de que el descuento sea lo suficientemente significativo como para ser útil en una compra futura.

Explorar Opciones de Reparación:

Investiga la posibilidad de reparar la heladera en lugar de devolverla. Dependiendo de la naturaleza del problema, es posible que puedas obtener una estimación de costos para la reparación. Esto podría ser una solución rentable si el vendedor está dispuesto a compartir los gastos de reparación.

Buscar Alternativas en el Mismo Negocio:

Explora otras opciones de productos en el mismo negocio que puedan ser más asequibles y que puedan ajustarse al reembolso que recibirás.

Antes de tomar una decisión, asegúrate de comunicar claramente tus preocupaciones y limitaciones financieras al vendedor. La transparencia en la comunicación puede facilitar la búsqueda de una solución mutuamente beneficiosa» (Chat GPT 2023).

Como puede advertirse, en materia de consejos, resulta más difícil que un programa de IA nos arroje la mejor recomendación para nosotros, pero es claro que el sistema ha evaluado todas las alternativas e incluso nos indicó una en la que no habíamos pensado al formular la pregunta (la reparación de la heladera), detalló las ventajas y desventajas de ellas, y nos realizó algunas advertencias.

Además, si bien omitió algo que desde nuestro punto de vista nos debería haber dicho (que ante la duda consultáramos a un abogado), consideramos que el resultado brindado es de utilidad para un consumidor que se enfrenta a una propuesta conciliatoria, en especial, recordando que en definitiva la decisión final será de él.

En consecuencia, y sin querer agotar todas las posibilidades de uso de la IA en esta materia, creemos que **la idea disruptiva sería intentar implementar, al menos experimentalmente, dentro de los procesos de resolución de conflictos de consumo, la utilización de una herramienta de Inteligencia Artificial** que pondere aquellas variables que debería tener en cuenta la autoridad de la que se trate, de manera de evaluar su uso como herramienta de apoyo a las autoridades y a las partes.<sup>17</sup>

Además, **intuimos que la temática de los conflictos de consumo es especialmente apropiada para obtener resultados positivos tangibles a través de incorporación de estas nuevas tecnologías** que permitan gestionar rápidamente grandes volúmenes de casos y arribar a decisiones fundadas, transparentes e imparciales tomadas por humanos, pero con la asistencia de estas herramientas.

Por último, no queremos olvidarnos también de la posibilidad de utilizar plataformas de resolución de conflictos privadas para facilitar la negociación de soluciones directas entre las partes o con la intermediación o incluso mediante decisión de un tercero capacitado neutral que eviten recargar las estructuras estatales.

Si bien en nuestro país existen de manera incipiente algunas plataformas que parcialmente buscan este objetivo facilitando la formulación de reclamos contra empresas, consideramos que aún hay mucho camino para andar en esta materia y, para ello, nos parece importante algún tipo de reconocimiento normativo a estos servicios de terceros; por ejemplo, equiparando su intervención al cumplimiento de la etapa de mediación previa.

En este sentido, la idea disruptiva es pensar que cuando la solución directa entre las partes no es posible y se requiere la intervención de un tercero, este tercero bien podría provenir del sector privado, en la medida que su participación esté rodeada de garantías en cuanto a su capacitación e imparcialidad.

Frente a esa propuesta, seguramente podrían levantarse cuestionamientos en el sentido de que ello implicaría una especie de “privatización” de la solución de estos conflictos o un retiro del Estado de un área que le corresponde, pero, en este sentido, consideramos que hay que recordar que gran parte de los conflictos de consumo nacen en el contexto de relaciones jurídicas privadas. Por ello, debería ser natural que los problemas que se generen durante las mismas también puedan resolverse en un entorno privado, por lo menos en etapas iniciales

17 Una experiencia interesante en el ámbito jurídico es el de la IA Prometea desarrollada en el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires, que permitió, entre otros logros, predecir el resultado de un caso judicial en segundos; o reducir el tiempo de diversas tareas, corregir errores, etc. (más información en <https://mpfciudad.gob.ar/institucional/2020-03-09-21-42-38-innovacion-e-inteligencia-artificial>).



del conflicto y sin que ello implique impedir, obstaculizar o demorar el acceso a la justicia a los consumidores que así lo consideren pertinente.

Otro tipo de idea a explorar en conexión con lo anterior es la utilización del arbitraje de consumo. Este último si bien está expresamente permitido dentro del ámbito estatal<sup>18</sup> y es de utilización voluntaria para los consumidores frente a empresas que hayan adherido expresamente a ese sistema, encuentra obstáculos legales para su desarrollo en el ámbito privado derivados del artículo 1651 del Código Civil y Comercial que excluye de la posibilidad de pactar un contrato de arbitraje a las siguientes materias “*c) las vinculadas a derechos de usuarios y consumidores; d) los contratos por adhesión cualquiera sea su objeto*”.

No obstante, creemos que esa exclusión podría ser objeto de una revisión legislativa permitiendo de alguna forma los arbitrajes privados en esas áreas, siempre rodeándolos de las debidas garantías de imparcialidad; o que podría dictarse algún tipo de reglamentación que no elimine esta alternativa a la solución de conflictos de consumo, sino que la ponga a disposición de los consumidores que la prefieran a otras alternativas, pero neutralizando el riesgo de abusos hacia ellos. Así, por ejemplo, se podría permitir que sea el consumidor el que opte o no por la misma sin imposiciones, o incluso habilitándolo a no considerarse vinculado por el resultado de un laudo desfavorable y quedando facultado para realizar su planteo ante tribunales judiciales sin que el resultado en su contra del arbitraje deba ser tenido en cuenta.

En relación con lo anterior, también hay que agregar que esas modalidades suelen ser especialmente aptas para incorporar diversas herramientas tecnológicas que, en ciertos casos, pueden arrojar resultados beneficiosos para todas las partes en materia de velocidad de resolución, especialización en la materia en debate, imparcialidad y transparencia.

En definitiva, la idea que se propone es no neutralizar de antemano opciones de resolución de conflictos de consumo alternativas provenientes del sector

privado y que hagan uso de las tecnologías que han ido y seguirán apareciendo, sino ponerlas al alcance de los consumidores que consideren conveniente utilizarlas, rodeándolas de las garantías necesarias para evitar abusos en contra de ellos.

## 10. Conclusiones

A fin de concluir este trabajo y en línea con la consigna del mismo de aportar ideas transformadoras y disruptivas, creemos que tal como ocurre en la actividad privada (por ejemplo, con los procesos internos de una empresa), cada cierto tiempo es importante revisar los procesos que se vienen utilizando en las dependencias estatales y desafiar algunos principios, usos o costumbres que se dan por descontados y parecen monolíticos, para preguntarse si pueden ser objeto de algún tipo de mejora o modificación a fin de lograr mejores resultados.

A esa finalidad apuntan varias de las ideas desarrolladas a lo largo de este trabajo en cuanto a aspectos que, a nuestro criterio, se pueden mejorar de los procedimientos administrativos o judiciales existentes en la actualidad.

Por otro lado, y en cuanto al capítulo final destinado a la tecnología y otras herramientas novedosas, nos interesa poner de resalto nuevamente que **la materia vinculada a la resolución de conflictos de consumo nos parece especialmente apropiada para obtener resultados positivos concretos derivados de la incorporación de herramientas tecnológicas de gestión de grandes volúmenes de casos, así como de Inteligencia Artificial.** Ello facilitará la administración ágil y eficiente de la mayor parte de las etapas de los procesos de consumos y que ayudarán a arribar en menos tiempo a la etapa final de los mismos y a obtener un resultado más satisfactorio para todas las partes involucradas.

Esperamos entonces que estas reflexiones sirvan a los lectores para evaluar de qué forma se pueden mejorar en cada jurisdicción los mecanismos de resolución de conflictos de consumo, con la convicción de que eso redundará en beneficios para todos los integrantes de la comunidad.

18 Art. 59 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, Decreto 276/1998 y Resolución 65/2018 del Ministerio de Producción y Trabajo.

### Referencias bibliográficas:

Chiesi Filho, H. (2019). *Um novo paradigma de acesso à justiça: autocomposição como método de solução de controvérsias e caracterização do interesse processual*. Editoria D'Plácido.

Código Procesal para Justicia en las Relaciones de Consumo de Ciudad de Buenos Aires [CPJRC]. Ley 6470 de 2021, Artículos 35-J, 84 y 163.

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2017). *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea*. [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385\\_spanish\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf)

OpenAI. (2023). *Chat GPT* (Nov versión) [Modo de lenguaje gran tamaño]. <https://chat.openai.com/>