

El acceso a la justicia
Derechos del consumidor: medios alternativos de resolución de conflictos

Por Osvaldo Bassano ()*

I.-

Para comenzar, debemos tener presente algunos conceptos de acceso a la justicia, que principalmente nos encamina a la igualdad, para que todos tengan ese derecho inalterable para hacer valer sus reclamos y se garantice su ejercicio.

“El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. La Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho hizo hincapié en el derecho a la igualdad de acceso a la justicia para todos, incluidos los miembros de grupos vulnerables, y reafirmó el compromiso de los Estados Miembros de adoptar todas las medidas necesarias para prestar servicios justos, transparentes, eficaces, no discriminatorios y responsables que promovieran el acceso a la justicia para todos, entre ellos la asistencia jurídica (párr. 14 y 15). Las actividades de las Naciones Unidas en apoyo de las iniciativas de los Estados Miembros para asegurar el acceso a la justicia son un componente básico de la labor en la esfera del estado de derecho.”^[1]

También se ha dicho, que: ***“...en su acepción general, el acceso a la justicia supone la disponibilidad efectiva de cauces institucionales destinados a la protección de derechos y a la resolución de conflictos de variada índole, de manera oportuna y con base en el ordenamiento jurídico...”***^[2]

II.-

A.- El siglo XXI ha sumido a la humanidad en grandes cambios sociales-políticos y económicos, que no se están significando ni interpretando en los días que transcurren y que solo se vislumbrarán a través del tiempo.

El trayecto de los derechos individuales, pasando por los sociales y llegando a los Derechos Humanos y de tercera generación, son en sí la pura historia de la evolución humana y sus relaciones de convivencia.

Esta dirección se inscribe en los propios factores de poder que fueron incidiendo en las sociedades en su interrelación y a quienes lo otorgaban hasta quienes lo padecen o pueden disfrutar.

El camino hacia la plena defensa de los Derechos Humanos y en el caso, a los Derechos del Consumidor, no hacen más que demostrar palmariamente la crisis que en los últimos tiempos Ha demostrado el poder y libertad de mercado, y la necesidad de su morigeración y control a los efectos de evitar los perjuicios que han ocasionado a la humanidad.

La libertad de mercado sin control, como única forma política y económica de existencia de una sociedad organizada, permitió el crecimiento desmedido de grupos económicos y corporativos que a la zaga de su voracidad y codicia de dominio, fueron hasta neutralizando y dominando a los mismos Estados, conculcando los mismos derechos de las Naciones en su beneficio.

B.- El final es una crisis que lleva décadas y millones de víctimas, con Estados que no han sabido entender el verdadero destino de la humanidad no es precisamente la existencia de unos pocos sobre la convivencia de las mayorías (reeditando la historia de 1984 de George Orwell, con “El Gran Hermano” vigilando a todo el mundo), ha comenzado a fortalecer conceptos de defensa de las sociedades y el Derecho del Consumidor ha nacido con ese destino.

Para determinar su alcance, el Derecho del Consumidor no solo es la **“faz patrimonial de la protección, en la lucha valedera pero no suficiente por la integridad y la “no profanación del bolsillo”, relativa a consumos vinculados a una clase (primer mito) o a determinados hábitos de consumo diario (segundo mito), que reducen la problemática a una lógica simplista, y que tiende a minimizarla como rama del derecho”**. **“El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos “derechos humanos”**.[3]

“...los derechos humanos, como categoría ética, cultural e histórica -es decir, prenormativa-, no constituye una concepción cerrada y acabada de la que puedan beber los ordenamientos positivos, sino un concepto abierto a distintas concepciones y desarrollos y, en consecuencia, no existe una formulación canónica, ni una forma exclusiva de respetar las exigencias que derivan de tales derechos. Tampoco es posible emprender la tarea de comprensión desde un punto de vista externo a la historia”.[4]

Es decir que estamos frente a un Derecho vital que representa la necesidad misma de la existencia humana en su desarrollo pleno y, asimismo, con la evidente necesidad de su absoluta defensa.

Las sociedades modernas, para una mejor convivencia y canalización de sus conflictos, no deben ver estructuras económicas, sociales o políticas de dominación, sino el pleno ejercicio de la visualización del otro. Sin adentrarnos en áridos y extensos conceptos filosóficos, la “otredad” representa claramente ver la existencia del otro, su convivencia y su necesidad de validación. En este punto ha transcurrido la historia de la humanidad que trató de proteger al individuo, independiente de la existencia del otro. El verdadero ejercicio de convivencia es la aceptación de la existencia del otro, sus circunstancias y con ello sus derechos. En la convivencia esta temática nos lleva a pensar la necesidad de la defensa cuando estructuras de poder no respetan ni validan estos derechos, por ello la evidente necesidad de su defensa en todos los campos necesarios, generando por fin la mejor convivencia que ameritan.

Al manifestar que estamos frente a un Derecho Humano, ampliando su concepto a la plena existencia del Ser Humano, nos adentramos en la necesidad de que su estructuración jurídica como tal sea acorde a los tiempos que corren. Pero además, implementar una defensa plena que haga que los mismos representen su pleno ejercicio, y no se vean acotados y cercenados por momentáneas o inconsistentes estructuras, es un desafío que lleva ínsito un cambio necesario en la visión que el derecho venía desarrollando.

C.- En 1.983 el Secretario General[J2] presenta el proyecto de Directrices ante el Consejo y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1.985 (Resolución N° 39/248).

Las directrices que establece la Resolución 39/248 en su artículo 2, son las siguientes:

- (A) La protección de los consumidores contra los riesgos para su salud y seguridad;
- (B) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- (C) el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer decisiones informadas de acuerdo a los deseos y necesidades;
- (D) La educación del consumidor;
- (E) Disponibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- (F) Libertad para formar consumidores y otros grupos u organizaciones, y la oportunidad de esas organizaciones a presentar sus puntos de vista en los procesos de toma de decisiones que les afectan.

Posteriormente nuestra ley 24240 en el año 1993, toma estos principios y a pesar de la accidentada sanción, por los vetos del Poder Ejecutivo de entonces, logra su aparición, que es completada por la sanción de la Constitución de 1994.

El artículo 42 de la Constitución Nacional quedó redactado en estos términos: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.*

Las directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Las nuevas directrices que recomiendan las Naciones Unidas (año 2016) son resumidamente, las siguientes:

- a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales;
- b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja;
- c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- f) La educación del consumidor, incluida la educación sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones;
- g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación;
- h) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;
- i) La promoción de modalidades de consumo sostenible;
- j) Un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio;
- k) La protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial

III.-

CANALIZAR LOS CONFLICTOS EN RELACIÓN DE CONSUMO

A.- La estructura jurídica tuvo un notable avance con la sanción de la modificatoria de la ley 24240 en el año 2008 y que representó un avance en la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Pero este avance necesita de su efectiva aplicación, para que la moderna normativa no quede en letra muerta. Es de suyo que el comienzo de la Defensa del Derecho del Consumidor se realizó a

través de la aplicación administrativa, es decir su defensa realizada por el Poder Ejecutivo del Estado, generó la igualación en algunas instancias, del consumidor a administrado. Con el tiempo, la rapidez de las transacciones en la materia y la necesidad de mejorar las políticas a implementar para los consumidores, esta forma de defensa, significó un colapso y un retardo en la aplicación de derechos.

Este constante cambio no ha sido acompañado por el poder del Estado que se encuentra facultado para la resolución de conflictos. El Poder Judicial, ha quedado anquilosado, con normas que lentifican el proceso, estructuras que no se encuentran acordes a los tiempos y con resoluciones que comienzan a evitar los notables avances del derecho.

El progreso de las sociedades, debe ser acompañado con el avance de sus instituciones. Su estancamiento genera detención de los cambios y la historia muestra los graves perjuicios, generando severos conflictos sociales.

B.- Desde hace tiempo se discute sobre la Democratización del Poder Judicial, su aplicación a los evidentes progresos sociales, tecnológicos, económicos y políticos. La mejor implementación de los procesos y asimismo la solución de conflictos que han quedado fuera de su alcance como Poder del Estado. Esto ocurre por los montos de los reclamos, los engorrosos procedimientos, o las sentencias que en muchos casos no han comprendido el avance de las relaciones sociales.

A ello se le deben agregar los nuevos conceptos de conflicto, sus nuevas formas de resolverlos y la evolución y rapidez de las relaciones interpersonales.

Esto amerita un cambio estructural del Poder Judicial y, además, la creación de procedimientos que puedan responder a las necesidades de los desequilibrios de poder y a todos los reclamos de la sociedad y no solo los que tengan trascendencia o valor monetario. Esto es lo que en una democracia se denomina incluir, que la justicia sea accesible a todos y que sus reclamos puedan ser resueltos. Asimismo, que la resolución y facilidad del acceso sea acompañada con la rapidez que amerita el reclamo que se impetra.

A esto se debe propender, para una justicia más ágil, acorde a los tiempos y que pueda receptor los reclamos y la efectiva aplicación de los derechos.

Luego de la sanción de la modificación de la ley 24240, es necesario, además, la implementación de su ejercicio y la efectiva aplicación de los derechos que establece. Esto debe ser realizado por procesos eficaces, justos, rápidos y que den una cabal respuesta a la implementación de los Derechos del Consumidor que representan un cambio en todas las relaciones humanas.

Para ello es menester crear sistemas, organismos y procedimientos capaces de mejorar la resolución de conflictos y además que protejan el desbalance de poder incito en la relación de consumo.

C.- Así llegamos a la creación de Juzgados que entiendan en Derecho del Consumidor, con una justicia actuada, oral y efectiva.

Los distintos proyectos en danza ameritan su estudio, pero representan plenamente la necesidad de dar un salto en la valoración de las relaciones humanas, dando herramientas efectivas que puedan canalizar los conflictos, y otorgar respuesta inmediata al consumidor, a su desbalance de poder y asimismo a demostrar que la repetición de la violación de los derechos del consumidor son efectivamente sancionados y reparados como tales.

Desde hace varios años venimos solicitando la creación del Fuero de Derecho del consumidor en la Justicia, su necesidad amerita los tiempos que corren y además la agilidad que necesitan las personas para su mejor convivencia.

IV.-

SISTEMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO:

CONCEPTO DE SISTEMA:

Creemos en la creación de un Sistema que englobe al Poder Ejecutivo y Judicial, para implementar a través de políticas útiles, primero evitar la cadena de abusos a los consumidores y por fin la solución efectiva de los conflictos en relaciones de consumo.

Para ello se debe arbitrar en armonía un sistema como se estableció en la ley sancionada el 17 de septiembre de 2014 con el número 26993, promulgada el 18 de septiembre de 2014 que se denomina **“Sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo”**. Para ello creemos dar un pequeño pantallazo de lo que es la teoría del sistema.

La Teoría General de Sistemas fue, en origen, una concepción totalizadora de la biología (denominada "organicista"), bajo la que se conceptualizaba al organismo como un sistema abierto, en constante intercambio con otros sistemas circundantes por medio de complejas interacciones. Esta concepción dentro de una Teoría General de la Biología fue la base para su Teoría General de los Sistemas. Bertalanffy leyó un primer esbozo de su teoría en un seminario de Charles Morris en la Universidad de Chicago en 1937, para desarrollarla progresivamente en distintas conferencias dictadas en Viena. La publicación sistemática de sus ideas se tuvo que posponer a causa del final de la Segunda Guerra Mundial, pero acabó cristalizando con la publicación, en 1969 de su libro titulado, precisamente Teoría General de Sistemas. Von Bertalanffy utilizó los principios allí expuestos para explorar y explicar temas científicos, incluyendo una concepción humanista de la naturaleza humana, opuesta a la concepción mecanicista y robótica.[5]

Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, formando una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre datos/energía/materia, para proveer información/energía/materia.

Según Bertalanffy, sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

Propósito u objetivo: todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto.

De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.

* Entropía: es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

* Homeostasia: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.[6]

La composición de un sistema es el conjunto de sus partes componentes. La estructura interna o endoestructura de un sistema es el conjunto de relaciones entre los componentes del sistema. La estructura externa o exoestructura de un sistema es el conjunto de relaciones entre los componentes del sistema y los elementos de su entorno.

Es evidente que lo que este sistema nos ha creado son herramientas establecidas en una estructura procesal compleja, para inducir el cumplimiento de derechos que a pesar de su vigencia no son cumplidos por ciertos y concretos actores de la sociedad.

Estos actores asimismo, efectivizan sus relaciones de consumo con normas propias que crean generales y colectivos abusos que no tienen solución de continuidad. Por lo que se debe efectivizar

una batería de normas que genere garantía a derechos efectivos.

Por ello apelando a un sistema de herramientas procedimentales, se direcciona la información concreta de concluir con los reiterados abusos, en el caso, a los consumidores y en concreto a sus derechos establecidos y vigentes. Asimismo se establece que este sistema será rápido, efectivo y dirigido por especialistas que no estarán influenciados con elementos extraños, en el caso, al concepto concreto de las relaciones de consumo y el derecho que las protege.

Ante estos elementos nos encontramos con un sistema dividido en tres partes que a su vez es dirigido a un complejo de relaciones que deben ser encausadas.

El sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo, estará compuesto por: a) un servicio de CONCILIACION previa, b) un auditor administrativo y b) la creación de la Justicia en Relaciones de Consumo.

Se concatenan en el sistema, la obligatoriedad de un Método de Resolución de Conflictos previo, la conciliación, con un trámite administrativo realizado y dirigido por un Auditor y otro Judicial a cargo del Juez especializado en Derecho del Consumidor, estos dos últimos a opción del consumidor.

V.-

COLOFÓN-RECOMENDACIÓN

Uno de los avances que ha tenido el proceso de resolución de controversias es el fuerte avance de los Métodos de Resolución de Conflicto. Ingresaron como métodos para destrabar y disminuir los litigios y sus demoras en el Poder Judicial y poco a poco se han instalado como una alternativa de negociación más eficaz, pero que no ha estado ajena a distintas vicisitudes y avatares.

En una sociedad democrática, existe una pluralidad de sujetos. Con pluralidad de necesidades, intereses y posiciones. Actúan libremente, en forma distinta unos con otros. Entre ellos se presentaran conflictos con cierta frecuencia, y el desafío es conseguir formas eficaces de resolver los mismos, dar solución al desbalance que presenten los actores en juego y, por fin, la influencia colectiva que el conflicto puede representar el conflicto en sí.

Los Métodos de Resolución de conflictos, entre otros son: la mediación, la negociación, el arbitraje y la conciliación.

LA MEDIACIÓN: de manera muy resumida, podríamos decir que es aquel método en el cual una persona imparcial, que es llamada “mediador”, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas.

LA NEGOCIACIÓN: es aquel medio de resolución de conflictos mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero.

EL ARBITRAJE: es un método privado para la solución de disputas en el que las partes interesadas se someten voluntariamente a la tutela de un tercero de su confianza y que esté desprovisto de la condición de órgano judicial, llamado “árbitro” para que les escuche y, finalmente, resuelva sus diferencias.

LA CONCILIACIÓN: siendo el tercero imparcial, presenta propuestas conciliadoras a las partes, evaluando las pretensiones. Ayuda a las partes de manera independiente e imparcial en sus esfuerzos por lograr un arreglo amistoso de la controversia. Protección del Orden Público (asimismo se encuentra afectada la incidencia colectiva que representa el conflicto).

Hay elementos claves que el conciliador debe tener en cuenta, como el ORDEN PÚBLICO, el ANIMUS CONCILIANDI, es decir la necesidad de solucionar el conflicto dentro de la aplicación del orden público, la necesaria Revisión Legal de lo que se acuerde. Asimismo el procedimiento debe articular la creación de confianza. El proceso es flexible, pero con una estructura altamente influenciada por el orden público que condiciona a la parte más fuerte que se encuentre en el

mismo. Se deben localizar los hechos y el análisis de posiciones e intereses debe estar sujeto a la protección de la parte más débil de la relación evitando las Desigualdades. Además, debe el conciliador crear confianza, reconocimiento y esclarecimiento de los puntos en conflicto en la relación de consumo. No descartando la redacción de un plan, "agenda" para poner en práctica, análisis y revisión de los elementos del conflicto, siempre con la debida protección de la parte más débil.

Por fin, el conciliador debe estar inserto en la sociedad que lo contiene, atento al tratamiento de los conflictos que se susciten, sus características y sus influencias en la sociedad.

Este concepto o idea fuerza es el elemento fundamental, dado que lo que le ocurra a un consumidor le ocurre a otros y asimismo la influencia del mismo en la sociedad. Teniendo en cuenta la rapidez e inmediatez con que se desarrollan las relaciones de consumo.

Estos someros conceptos son los que hacen necesarios la intervención de un conciliador y no meros negociadores, amigables componedores o mediadores, siempre en atención a la necesidad de protección a la parte más débil, con la influencia de grandes grupos económicos y la necesidad de la protección de este derecho humano.

Por ello proponemos la reforma de la ley provincial 13133, con la creación de un Cuerpo de Conciliadores en Relaciones de Consumo, para que, en audiencias gratuitas, cumplan en la inmediatez la resolución del conflicto. En caso de no resolver el conflicto, darle al Consumidor la opción de formalizar el reclamo administrativo ante los Juzgados de Faltas con especialización en derecho del Consumidor, y la creación de Juzgados especializados en Derechos del Consumidor (Fuero del Consumidor en la Justicia), para que resuelvan los conflictos y permitan evitar la cadena de abusos actuales y la mejora de las relaciones humanas que es una de las premisas de un Estado de Derecho en una Sociedad Democrática.

VI.-

PUNTOS A TRATAR EN PROYECTO DE JUEZ COMPETENTE EN DERECHO DEL CONSUMIDOR (Propuesta de la Comisión de Defensa del Consumidor de la Federación Argentina de Colegios de Abogados –año 2016-)

1º) Crease el Fuero de Derecho del Consumidor y el Usuario, que estará a cargo de un Juez unipersonal, con Jurisdicción en los Departamentos Judiciales respectivos.

2º) Entenderá en todas las causas que resulten de la aplicación de la ley 24240 y toda otra norma en la que se vea afectado un consumidor o usuario en una relación de consumo. Se le otorga, que será adaptado a cada Jurisdicción.

3º) El procedimiento será oral y actuado.

4º) Tendrá plena aplicación la ley 24240 y sus disposiciones y decretos reglamentarios.

5º) Se establece el Beneficio de Litigar sin Gastos para todo consumidor que concurra a formalizar acción judicial en este fuero, quedando expresamente eximido de todo gasto en cualquier tasa, impuesto, o contribución que se hubiere creado o se crease posteriormente. Asimismo, quedará exento del pago de las costas del proceso en el caso de resultar perdedor. El presente beneficio se podrá revertir en información sumaria donde el juez resolverá sobre la capacidad económica y solvencia del obligado al pago de las costas.

6º) Tramitarán en dicho fuero, las reclamaciones de derechos de incidencia colectiva.

7º) Deberán ser denunciadas las actuaciones realizadas en otras jurisdicciones y su resultado negativo.

8º) Asistencia letrada Obligatoria. La asistencia de letrado será obligatoria, para lo cual para se dejará constancia que para los reclamos mínimos se le proporcionará letrado de una lista que a tal

fin confeccionará el Colegio de Abogados del Departamento Judicial que corresponda. Los honorarios de dichos letrados, serán cubiertos por la pertinente condena en costas y para el caso de resultar perdidoso el consumidor, se cubrirá con los montos que resulten de un fondo especial que a tal efecto se crea.

9°) En todo lo que no rija la presente norma se tomará como supletorio el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la jurisdicción que corresponda.

10°) En caso de sentencia, se establece la publicación obligatoria en un medio de comunicación local y/o Nacional, conforme la trascendencia y aplicación que el mismo pudiera representar.

11°) Alzada: Será competente la Cámara Apelaciones en Derecho del Consumidor y el Usuario, que tendrá cuantas Salas así sean requeridas y tendrá asiento en el Departamento Judicial que corresponda o en el que alternativamente se utilice, siendo alzada de los recursos administrativos que hubiere.

12°) Procedimiento de la Alzada: plazos abreviados y de resolución inmediata.

13°) Se formalizará un registro de materias y causas, donde constarán las sentencias, donde se consultará la reiteración de abusos a los consumidores.

14°) Queda habilitado el sistema con reclamo previo de Conciliación Obligatorio reducido y la actuación de los Tribunales Arbitrales de Derecho del Consumidor y el Usuario en cada jurisdicción.

(*) Abogado-Mediador (LZ027).
Director del Instituto de Derecho del Consumidor CALZ.
Director de la Comisión de Defensa del Consumidor FACA. Profesor Titular de la Cátedra de Defensa del Consumidor. Facultad de Derecho de Universidad del Este La Plata
Integrante del Tribunal Arbitral de Consumo de la Nación. Presidente de la Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (ADDUC, RNAC 020, RAC Provincia de Buenos Aires 010-www.adduc.org.ar, facebook@adduc.com.ar)

[1]<https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/> (Página de Las Naciones Unidas y el Estado De Derecho).

[2] CASAL, Jesús María, Derechos Humanos, Equidad y Acceso a la Justicia, en obra titulada de igual modo, publicada por el Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Caracas, Venezuela, 2005, págs. 11/13.

[3] Agustín Gordillo “Derechos Humanos y del Consumidor”, Capítulo II- IX 12.

[4]MANILI, PABLO, “La difícil tarea de elaborar un concepto de los Derechos Humanos” Revista Jurídica de la UCES, Año 1 Nro. 1, 1999.

[5]Ludwig von Bertalanffy (1901-1972): A Pioneer of General Systems Theory, T.E. Weckowicz, University of Alberta Center for Systems Research. von Bertalanffy, Ludwig. Teoría General de Sistemas. Petrópolis, Vozes. 1976.

[6]von Bertalanffy, Ludwig. Teoría General de Sistemas. Petrópolis, Vozes. 1976 y Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml#ixzz3HZ3kWmCU>

Citar: elDial DC24B2

Publicado el: 3/2/2018

copyright © 1997 - 2020 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina