

#2

EFICIENCIA

PEQUEÑAS CAUSAS, GRANDES RESPUESTAS

El laberinto de juicios lentos y costosos llevó al Poder Judicial de Mendoza a crear la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo, un modelo que resuelve conflictos cotidianos de baja cuantía, de forma gratuita y sin abogados. Con el 95% de efectividad en la negociación previa al juicio, esta herramienta pone límites a la desprotección de consumidores y vecinos.

Por Diego Andrés Gubinelli¹

Este documento presenta el texto de una de las 10 investigaciones del proyecto "Periodismo enfocado en las soluciones de la Justicia". Para una visualización integral de los resultados, visitar buenaspracticajudiciales.fopea.org

El informe fue lanzado el 13 de marzo de 2026 en la Argentina. La reproducción parcial o total está permitida con la mención de la fuente.

[Deje su comentario aquí](#)

Comprar un electrodoméstico defectuoso o sufrir una estafa en un servicio de mudanza suele ser, para la ciudadanía, el inicio de un enredo burocrático sin salida. Ante conflictos de baja cuantía, el costo del asesoramiento jurídico supera al daño sufrido, lo que condena a muchos consumidores a la resignación, e incentiva incumplimientos por parte de quienes proveen los bienes y servicios. Para romper esta barrera, la Suprema Corte de Justicia de Mendoza creó la Oficina de Pequeñas

¹ Licenciado en Comunicación Social graduado en la Universidad Nacional de Cuyo. Se desempeña como redactor en Diario El Sol, de Mendoza, enfocado en la agenda política. Previamente trabajó en el Diario MDZ Online. Fue seleccionado en el programa "Periodismo enfocado en las soluciones de la Justicia" (2025) desarrollado por FOPEA, ACIJ y la Red Federal de Periodismo Judicial.

Causas y Consumo. Se trata de un organismo que lleva adelante procesos simples y gratuitos para la resolución de conflictos en un plazo promedio de 45 días, y que ha alcanzado una efectividad del 95% de los casos mediante la celebración de acuerdos entre las partes. En otras palabras, permite solucionar los conflictos evitando el litigio, aunque -de no llegar a buen puerto- existe la posibilidad de que intervenga un juzgado.

Carina Ginestar, directora de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo, explica que el objetivo central de la iniciativa era concebir una Justicia que diera “respuestas a la ciudadanía y que trajera paz”. Con esa premisa, el organismo se diseñó sobre dos fundamentos críticos: “garantizar el derecho humano de acceso a la tutela judicial efectiva”, y ofrecer una “herramienta de pacificación social gratuita y sin necesidad de patrocinio letrado”.

El diagnóstico previo a la invención de la Oficina revelaba una realidad desalentadora para la población mendocina. Ante un conflicto de consumo o civil menor, había que iniciar una demanda de daños y perjuicios, y esperar, en promedio, cinco años para obtener una resolución. Por su naturaleza, estas “pequeñas causas” requieren soluciones inmediatas: de lo contrario, judicializarlas carece de sentido por el tiempo y el dinero invertidos en comparación con la magnitud del reclamo. Se detectó que la mayoría de quienes resultaban damnificados en las relaciones de consumo optaba por descartar la alternativa de iniciar una causa ante los tribunales. Es que los honorarios profesionales superan a menudo el daño económico sufrido.

“El objetivo era crear una Justicia que diera respuesta a la ciudadanía y que trajera paz. Buscamos garantizar el acceso a la Justicia y la tutela judicial efectiva”.

Carina Ginestar, directora de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo

Un “hijo” nacido de la reflexión académica

La urgencia del problema no sólo obedecía a la falta de respuestas institucionales, sino que también fue teorizada y documentada puertas adentro del Poder Judicial a partir de una tesis de Maestría en Magistratura y Gestión Judicial producida en 2005 por la propia directora Ginestar. Tras diez años de maduración, en 2015, se dictó [una acordada](#) que creó el organismo y, en 2017, fue incorporado en el capítulo de

Relaciones de Consumo de la reforma del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de Mendoza ([Ley N° 9.001, artículo 218](#)). Este avance estuvo alentado por la sanción del Código Civil y Comercial de la Nación en 2015, y la necesidad de adaptación de las provincias, y contó con aportes de letrados destacados.

La implementación empezó con unas pruebas piloto en los juzgados del departamento de San Rafael. La aplicación se generalizó en 2018, tras establecerse un [manual de procedimientos](#) ratificado mediante [otra acordada](#) de diciembre de 2019. La ejecución del plan no fue sólo una meta institucional, sino también una misión personal para sus impulsores. “Es como un hijo más para mí. Le he dedicado mi vida”, resume Ginestar al dar su visión sobre el proceso que transformó un diagnóstico académico en una respuesta concreta para miles de ciudadanos.

El reclamo no puede superar los 5 JUS

La Oficina de Pequeñas Causas y Consumo de Mendoza es un organismo público único en el país que interviene en litigios de derecho privado y relaciones de consumo de menor cuantía. Su competencia se define por un límite económico estricto: el reclamo no debe superar los 5 JUS, una unidad de medida judicial que en Mendoza equivale a \$ 3.143.652,15 al 1 de enero de 2026.

Mediante un sistema interno del Poder Judicial y audiencias virtuales por la plataforma Microsoft Teams, la Oficina aborda dos frentes: conflictos de consumo y disputas vecinales. Con este mecanismo pueden resolverse desde cobros indebidos en tarjetas y estafas bancarias hasta problemas con servicios públicos de Mendoza como Aysam (agua) o Edemsa (electricidad), así como pleitos de medianería por filtraciones y humedad.

El paso a paso

A esta Justicia de cercanía se accede de forma simplificada mediante [la web del Poder Judicial](#), donde el ciudadano debe descargar el formulario según corresponda a las relaciones de consumo o a conflictos de derecho civil entre vecinos. Asimismo, puede acercarse de forma personal a la Oficina, si así lo desea. Tras completar la información en detalle y adjuntar la documentación respaldatoria (facturas, tickets o correos), el reclamo se envía por e-mail a la Oficina -o bien se entrega en mano-, que crea un expediente y activa de inmediato el Proceso Judicial de Negociación, siempre

que se verifique el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad. Una vez notificada electrónicamente la contraparte y enviado el expediente escaneado, se fija una audiencia oral -que puede ser presencial o virtual- donde las partes buscan un punto de acuerdo.

Para asegurar que el proceso sea transparente y efectivo, la instancia de negociación sigue una secuencia rigurosa de 13 pasos:

- Primera atención al ciudadano para orientar el reclamo.
- Explicación detallada de las fases del proceso.
- Solicitud de la documentación necesaria.
- Inicio formal del expediente judicial de pequeñas causas (inicio de la causa).
- Confección del formulario de reclamo.
- Fijación de la fecha de la audiencia de negociación.
- Notificación electrónica de la fecha de la audiencia, con el envío de la causa escaneada a las partes.
- Refuerzo mediante notificación telefónica para asegurar la presencia.
- Celebración de la audiencia de negociación (virtual o presencial).
- Confección del Acta de la Audiencia con lo acordado.
- Relevamiento del Acuerdo para verificar su cumplimiento efectivo.
- En caso de incumplimiento, se realiza un emplazamiento judicial a través de una notificación a la parte reclamada.
- Finalización mediante una decisión de la Oficina que ordena el archivo de las actuaciones.

Resulta de vital importancia aclarar que la causa empieza inmediatamente una vez que la parte reclamante completa el formulario web. A partir de este paso, se le da trámite y se admite con número de expediente.

Si no se arriba a una solución amistosa en la audiencia de negociación, el sistema prevé una instancia que asegura la tutela judicial efectiva. En ese caso se inicia la etapa de Preparación de Juicio, donde el organismo garantiza la representación legal gratuita del ciudadano. Este camino incluye el sorteo de un profesional de una lista de abogados registrados, quien se comunica con la parte actora para concretar una reunión y confeccionar la demanda formal. Finalmente, tras la aceptación del cargo del letrado -que puede no hacerlo-, la demanda se presenta en un plazo de cinco días ante el juzgado competente para la celebración de la Audiencia Multipropósito

(artículo 218 del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario), donde se dicta la sentencia que pone fin al conflicto. El abogado cobra sus honorarios pagados por la parte demandada que perdió el juicio. Si el letrado demandante no obtuviera un buen resultado, no percibe el cobro, lo cual -según Ginestar- no ha ocurrido debido al proceso de trabajo previo en relación a las causas iniciadas.

Un factor clave que distingue a esta solución de la que proveen otros organismos es su carácter jurisdiccional. Mientras que la Dirección de Defensa del Consumidor se encuentra en la órbita del Poder Ejecutivo y aplica multas que terminan en las arcas del Estado, la Oficina pertenece al Poder Judicial y busca el resarcimiento directo del ciudadano. El involucramiento de la Justicia tiene un peso distinto: el poder de citación de la Corte genera que las empresas y bancos asistan a las audiencias con una predisposición real al acuerdo.

Seis personas sostienen el servicio

¿Y qué recursos requiere esta respuesta? La estructura consta de un equipo de seis personas para toda la provincia, que incluye a Ginestar como su directora; a Johana Gabriela Aballay, encargada de Despacho de la Mesa de Recepción de Causas Judiciales; a Zamira Ailén Estrada y Claudia Cagliari, auxiliares del Sector de Atención al Público; a María Celmira Román, audiencista de la Secretaría de Audiencias y, finalmente, a Valentina Bollatti secretaria de la Secretaría de Audiencias.

El modelo mendocino tomó como referencia las cortes de Pequeños Reclamos - “Small Claims Courts” en inglés- en los Estados Unidos, según informa Ginestar. Se trata de tribunales que resuelven conflictos de poco monto sin necesidad de abonar honorarios profesionales. En Santa Fe funciona un servicio judicial similar, con la salvedad de que, para usarlo, hay que pagar la representación legal.

Hoy el manual de procedimientos de Mendoza es estudiado en foros nacionales e internacionales como un paradigma de justicia ágil y cercana. Esta solución interesó a los poderes judiciales de otras provincias y a instituciones públicas de Brasil ya sumergidas en la temática. De hecho, un Convenio de Cooperación Internacional firmado el 22 de junio de 2023 entre el Superior Tribunal de Justicia de Pernambuco y la Suprema Corte de Justicia de Mendoza creó el Comité Internacional de Pequeñas Causas de América del Sur.

Datos y un testimonio que respaldan la iniciativa

Desde sus inicios en 2018, la Oficina ha consolidado un sistema de medición basado en informes trimestrales y anuales. Según la información oficial brindada, [en 2023](#) la estructura procesó un total de 20.325 atendimientos -intervenciones de cualquier tipo- recibidos mediante diversos canales, incluidos la atención presencial, correo electrónico, WhatsApp y por teléfono. Dado que la Oficina brinda asesoramiento jurídico, no se inicia un expediente por cada interacción, ya que estas tareas forman parte del servicio ofrecido a la comunidad y por eso se reflejan en la estadística anual.

Además de los atendimientos, en 2023 se iniciaron 661 causas judiciales y se celebraron 755 audiencias -orales y mixtas y que incluyen cuartos intermedios-. El 94,4% de los conflictos ese año se resolvió mediante el proceso de negociación, mientras que sólo el 5,6% restante terminó en un juicio con la representación proporcionada por un letrado gratuito provisto por la Oficina.

La distinción entre los atendimientos -intervenciones de cualquier tipo- y las potenciales causas judiciales es realizada por un sector de la Oficina dedicado exclusivamente a la recepción de estos casos y al trato con la ciudadanía. El atendimiento no siempre constituye un primer contacto entre la Oficina y los demandantes, sino que también comprende intercambios sobre el avance de procesos ya iniciados, la presentación de documentación, la atención de consultas frecuentes, entre otros. Por este motivo, existe una diferencia estadística significativa entre el volumen de estas interacciones y el número final de causas iniciadas.

[En 2024 la demanda del servicio creció significativamente](#) al alcanzar los 24.972 atendimientos. A pesar del incremento en el volumen de trabajo, el sistema demostró una notable capacidad de absorción, filtro y resolución: se iniciaron menos causas que en 2023 (597) y se celebraron 782 audiencias, lo que elevó el promedio de efectividad en la negociación al 95% y redujo la presión sobre los juzgados ordinarios.

En la Oficina subrayan que en 2018, cuando empezó a funcionar y la población aún no conocía sus funciones, llegaron a tener 700 atendimientos. En comparación con los 24.972 de 2024 hubo un incremento del 3.647%. Al momento del cierre de esta nota, los datos correspondientes al período 2025 aún se encuentran en

elaboración, pero en el Poder Judicial anticiparon que la tendencia sería similar a la del año anterior.

En el plano cualitativo, el impacto se traduce en la restitución de derechos para sectores vulnerables. Stella Maris Soto, una enfermera jubilada de 62 años residente en Panquehua, Las Heras, da testimonio de esta celeridad. Esta mendocina había comprado una máquina para fabricar pastas, pero recibió un producto averiado. Ante la negativa del comercio (se reserva su nombre por acuerdos de confidencialidad) a realizar el cambio, Stella -asesorada por un abogado que le indicó la gratuidad del trámite- presentó su reclamo. "Explicué mi situación y llevé todas las boletas. Yo había comprado un producto nuevo, no usado y dañado", recuerda. En sólo 23 días hábiles (del 12 de septiembre al 16 de octubre de 2025), y mediante una audiencia híbrida donde la contraparte participó de forma virtual, logró la reposición del producto. "Yo no quería el dinero, sino la máquina para poder hacer la comida casera", destaca.

Un caso que sentó jurisprudencia

La Oficina logró un hito jurisprudencial gracias al proceso de Martín Néstor Ríos contra la prestadora turística Despegar.com.ar. Tras la cancelación de pasajes de avión por la pandemia de coronavirus, la empresa se negaba al reembolso de los tickets con el argumento de que era una "mera intermediaria". El caso es paradigmático porque la Tercera Cámara de Apelaciones había fallado a favor de la agencia, sugiriendo que la responsabilidad era de la aerolínea. Sin embargo, en septiembre de 2023, la Suprema Corte de Justicia de Mendoza revocó esa decisión y [ratificó el fallo](#) de primera instancia. Según explica el abogado sorteado en el caso de Ríos, Agustín Salomón, la sentencia fue determinante al establecer que, al tratarse de un incumplimiento de contrato de turismo celebrado con una agencia, la relación es estrictamente de consumo y de competencia provincial. Resultó clave al tener en cuenta que el consumidor puede optar por demandar únicamente a la agencia turística como responsable solidaria y no a la aerolínea (que lo derivaría al plano federal).

“Yo no quería el dinero, sino el producto para poder hacer la comida casera. En menos de un mes tuve la solución que el comercio me negaba”.

Stella Maris Soto, enfermera jubilada beneficiaria del sistema

“Frente al consumidor de los servicios que ofrece la agencia de viajes, esta está obligada por el principio de buena fe y de diligencia profesional, que le impone velar por los derechos e intereses de los viajeros en la ejecución de las obligaciones resultantes de los contratos que se celebren”, fundamentaron Pedro Llorente, María Teresa Day y Julio Gómez, ministros de la Suprema Corte de Mendoza. Con este precedente, la Justicia mendocina reafirmó su jurisdicción ante la pretensión de llevar estos casos al fuero federal -cuando aparece en escena el Código Aeronáutico-, lo que garantiza la posibilidad de litigar de manera ágil, gratuita y efectiva.

El camino hacia la consolidación de la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo en Mendoza enfrentó barreras culturales y dentro del mundo de la abogacía que sirven como aprendizaje para cualquier jurisdicción que intente replicar el modelo. El principal obstáculo fue el desconocimiento del fuero. Carina Ginestar señala que, al inicio, hubo desconfianza en el sector profesional: “los abogados pensaban que eran casos y clientes que este organismo público del Poder Judicial les iba a quitar. Después entendieron que, generalmente, ellos no toman casos de tan poco valor”.

Esta resistencia se disipó cuando se comprendió que la Oficina resolvía el “cuello de botella” de causas que resultaban antieconómicas de litigar (quienes salen sorteados perciben ingresos sólo si ganan los procesos y, en ese supuesto, se los cobran a la parte vencida). Incluso existe un convenio firmado entre el Colegio de Abogados de Mendoza y la Suprema Corte mediante el cual se establece que la Oficina de Pequeñas Causas tiene la obligación de capacitar anualmente a los futuros letrados que quieran formar parte del Registro de Abogados.

“Frente al consumidor de los servicios que ofrece la agencia de viajes, esta está obligada por el principio de buena fe y de diligencia profesional, que le impone velar por los derechos e intereses de los viajeros”.

Julio Gómez, María Teresa Day y Pedro Llorente, ministros de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza

Por otro lado, la implementación chocó con la inercia del sector privado. Empresas de servicios, agencias de turismo y entidades financieras operaban bajo la premisa de que los reclamos menores nunca llegarían a incomodarlos. “Los empresarios estaban acostumbrados a que no hubiera una institución dentro de la Justicia con el poder jurisdiccional para citarlos. Que sea un organismo dentro del Poder Judicial genera que asistan a las audiencias”, destaca Ginestar.

La experiencia mendocina demuestra que la iniciativa es plenamente replicable en otras provincias, siempre que se respeten cuatro pilares: el respaldo normativo (ley o acordada); la gratuidad absoluta para el reclamante; la resolución en plazos razonables y el uso de herramientas digitales para audiencias híbridas. El aprendizaje central es que la Justicia de cercanía no requiere de grandes infraestructuras, sino de un cambio paradigmático donde el Poder Judicial asuma un rol activo en la pacificación social para que reclamos pequeños puedan transformarse en soluciones de alto impacto.

Contacto

- Correo electrónico: pequenas_causas@jus.mendoza.gov.ar
- Web: <https://jusemendoza.gob.ar/pequenas-causas-y-consumo/>
- Teléfonos: 0261 449 9760 / 9798 / 9842
- Domicilio: [España 480 Ciudad Mendoza. Ala Sur. 1° Piso. Oficina 16](#)
- Hora de atención: 8 a 13 hs

FICHA TÉCNICA

- **Nombre oficial de la práctica:** Oficina de Pequeñas Causas y Consumo
- **Oficina implementadora:** Suprema Corte de Justicia de Mendoza

- **Jurisdicción:** Provincia de Mendoza
- **Tres recomendaciones para la implementación:**
 - Es fundamental contar con un respaldo normativo sólido mediante la aprobación acordadas y de leyes procesales. A su vez, la producción de datos sobre la cantidad de casos iniciados y su forma de resolución es clave para monitorear el impacto concreto de la política.
 - Se recomienda priorizar la virtualidad en las audiencias para facilitar la comparecencia de quienes habitan en zonas alejadas.
 - El anclaje institucional cobra relevancia: no basta con una oficina de atención; el servicio debe estar dentro del Poder Judicial para que su capacidad de citación obligue a las empresas a comparecer y negociar.
- **Mayor impacto:** hubo una drástica reducción de los tiempos de respuesta, que pasaron de cinco años de un juicio común y corriente a un promedio de 45 días para casos de escasa cuantía. Además, la gratuidad total y la eliminación del patrocinio letrado obligatorio permiten que los ciudadanos más vulnerables reclamen sus derechos sin que el costo del proceso supere al daño sufrido.

Cronología

- **Año 2005:** la funcionaria Carina Ginestar elabora la tesis de Maestría en Magistratura y Gestión Judicial que identifica la desprotección ciudadana en causas de baja cuantía.
- **Años 2015-2017:** luego de la sanción del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, se incorpora la Oficina de Pequeñas Causas y Consumo en la reforma del Código Procesal Civil, Comercial y Tributario de Mendoza (Ley 9.001).
- **Año 2018:** en ese primer período se recibieron 700 atendimientos (intervenciones de cualquier tipo de la Oficina). La cifra escaló a más de 20.000 en 2024.
- **Año 2024:** la cifra de atendimientos supera el nivel de los 20.000, según la última estadística disponible al momento de cierre de esta nota.