

13. Cuestiones Fuera del Ámbito de Competencia de la Defensoría

Consideraciones generales

Ya nos referimos en la Introducción al presente informe acerca de la labor de asistencia y asesoramiento que la Defensoría del Pueblo realiza aún en aquellos casos donde las materias traídas a nuestra consideración escapan a la competencia de la Institución.

Diariamente se atienden en forma personal o telefónica, numerosas consultas legales, en las que se orienta a los interesados sobre las vías oportunas para ejercer sus derechos. Así, en cuestiones de orden particular, cuando corresponda promover acciones judiciales sugerimos la intervención de las Defensorías Generales del Poder Judicial, o bien se indican gestiones ante otros organismos competentes. Muchas veces, el asesoramiento brindado es suficiente para dar satisfacción al ciudadano, sin que formen actuaciones.

El agravamiento de la crisis socio económica en los últimos años ha colocado en un virtual estado de cesación de pagos a los ciudadanos, quienes ante la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones, buscan el amparo de la Defensoría del Pueblo acuciados por sus acreedores, de ahí que se reciban tantas consultas sobre juicios ejecutivos y embargos, intimaciones por incumplimientos contractuales (deudas de tarjetas de crédito, bancarias, alquileres, etc.).

También las problemáticas derivadas del derecho de familia :divorcios, alimentos, tenencia, están entre las más consultadas, y si bien algunas son previas a la promoción de acciones judiciales, en la mayoría de los casos se cuestiona la demora de los procesos en curso.

Poder Judicial

Sin perjuicio de nuestra incompetencia para revisar la actuación de los jueces y funcionarios del Ministerio Público, se ha solicitado en carácter de colaboración al Poder Judicial informes sobre la marcha de los juicios, los que en todos los casos son contestados. También el Superior Tribunal de Justicia ha iniciado actuaciones cuando se formulan denuncias contra alguno de los magistrados o funcionarios de ese Poder.

Otro ejemplo de la mutua colaboración entre la Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial es la intervención que nos cupo ante el cuestionamiento del Gremio UPCN a las disposiciones de las Acordadas 35/02, 06/03 del Superior Tribunal de Justicia, que modificaron el ámbito de competencia de los Juzgados de Paz, establecieron aranceles y restringieron algunas funciones habituales de éstos.

El Superior Tribunal de Justicia convocó entonces a una reunión conjunta con el gremio UPCN, a la que asistimos, a fin de brindar aclaraciones sobre el alcance de la normativa cuestionada. A pesar de que el citado gremio no concurrió, esta Defensoría del Pueblo prosiguió evacuando las consultas de los ciudadanos sobre la aplicación de las Acordadas, en especial en lo referente, a la certificación de firmas y declaraciones juradas.

Deberes profesionales de abogados

También, a partir de quejas particulares, se ha dado tratamiento al incumplimiento de los deberes profesionales de los abogados, a saber: falta de información brindada a clientes, mal desempeño en trámites judiciales, cobro indebido de honorarios, retención indebida de fondos de sus clientes, etc

Estas actitudes motivaron el dictado de la **Resolución 1140/03 "D.P.R.N."**¹ en la que se reflexiona sobre la relación cliente - profesional y la función de la Defensoría del Pueblo derivando la problemática al Colegio de Abogados de la Circunscripción Judicial donde se encuentra matriculado el abogado denunciado.

Temas Municipales

El artículo 167 de la Constitución Provincial, al disponer que: “ Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial...”, ha despejado toda duda sobre el alcance de nuestra competencia y se ajusta al respeto de las autonomías municipales reconocidas en el artículo 225 de la C.P.

Desde ya auspiciamos toda iniciativa que permita que el instituto del Defensor del Pueblo se difunda en el orden municipal, pero a pesar de la ausencia en nuestra provincia de Defensorías del Pueblo locales, no hemos desatendido las necesidades de los ciudadanos que han planteado cuestiones cuyo tratamiento dependía exclusivamente de las autoridades municipales, asesorando a los interesados sobre otras vías disponibles y poniendo en conocimiento de los Intendentes y Concejos Deliberantes las quejas que los vecinos nos traían.

Nuestra experiencia nos indica que es no uniforme la predisposición de los Gobiernos Municipales en contribuir con la tarea con la Defensoría del Pueblo, ya que algunos no han entendido acabadamente el deber de colaboración del artículo 12 de la ley 2756, a pesar de la claridad de nuestras requisitorias que solo buscaban intermediar a favor de los ciudadanos. Y es que nuestra incompetencia en la órbita municipal se circunscribe a la imposibilidad de formular Recomendaciones o Sugerencias a los funcionarios de esos gobiernos, pero ello no los sustrae de su deber de prestar colaboración en brindar la información que les fuera requerida.

Es por eso, que intentamos fortalecer los vínculos con las autoridades municipales, con quienes tenemos contactos personales a fin de articular acciones que redunden en beneficio de los ciudadanos.

La gran mayoría de las quejas presentadas contra municipios correspondieron a solicitudes de tierras fiscales municipales, pero también por hubo quejas por falta de intervención ante ruidos molestos, y de controles de salubridad e higiene.

¹ Ver Resolución N° 1140/03 en el Apéndice.

Esta Defensoría ha participado en forma activa, mediando entre las partes en varias ocasiones, tanto en Viedma como en Cipolletti, donde se han producido **tomas de terrenos de particulares y amenazas de desalojos forzados**.

En el caso de la ciudad de Viedma, el Municipio promovió y adquirió tierras a un particular tras un concurso de precios y se encuentra en la actualidad en la etapa de preadjudicación de los lotes.

En esta circunstancia, y a solicitud de los propios vecinos, la Defensoría del Pueblo formó parte de la Comisión Mixta, integrada por representantes de los poderes del gobierno municipal y de las familias ocupantes, al solo efecto de controlar el normal desarrollo de las gestiones como así la correcta asignación de los lotes.

En Cipolletti fueron tres los episodios de ocupación de terrenos, por más de 200 familias en cada ocasión. La Defensoría, como ya dijimos, estuvo siempre presente tratando de acercar a las partes en conflicto en una gestión mediadora. Para ello se comisionó a un agente de esta Institución, quien participó de las reuniones mantenidas entre el Municipio y los ocupantes. Como consecuencia de las mismas se suscribieron actas de compromiso y se cumplió con el loteo de 282 parcelas que están siendo distribuidas.

Mutuales y Obras Sociales Sindicales

El sistema mutual fue creado para las personas que ante una emergencia o necesidad de algún bien o servicio al que no pueda tener acceso en forma individual, puedan hacerlo mediante la ayuda mutua. Su principal valor es la solidaridad y la asistencia que a través del mutualismo busca mejorar el bienestar de sus miembros.

Son entidades sin fines de lucro que se constituyen libremente por socios que aportan una cuota social y como contraprestación la entidad le brinda distintos servicios a quienes los necesiten, siendo éstos muy variados: atención de la salud; otorgamiento de ayudas económicas y subsidios; servicio de proveeduría, construcción de viviendas, etc..

En la República Argentina, las Mutuales están reguladas por la Ley 20.321 y una gran cantidad de resoluciones emanadas del organismo de contralor, que es el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social – INAES-. Cada Mutual se rige por su estatuto y supletoriamente por las disposiciones de la ley nacional.

En la gran mayoría de las denuncias presentadas, la temática se centra en problemas con los descuentos realizados por mutuales o en la falta de cobertura de obras sociales sindicales.

Si bien se trata de un conflicto que no se enmarcaría en el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo para actuar, el criterio de indefensión de los presentantes, comprometen a la Institución a orientar a dichos ciudadanos y a cursar, a modo de colaboración, pedidos de informes a las mutuales y obras sociales involucradas.

Las mutuales con mayor demanda por parte de sus asociados fueron: Mutual AMVI, Mutual del Magisterio Rionegrino, Mutual Policial, Asociación 24 de Mayo y obras sociales como Solidaridad (Obra Social Bancaria), OSECAC, quienes siempre han respondido a los informes solicitados, por lo cual destacamos su alto grado de colaboración, y, UPCN.

El aumento de los precios de la canasta básica de alimentos, la caída del salario y el incremento de la desocupación, ha provocado que la gente continúe requiriendo el auxilio económico que brindan las entidades mutualistas, aceptando el mecanismo del descuento automático de sus salarios o haberes previsionales, los que resultan afectados de tal modo que sólo quedan disponibles magros saldos.

Muchas mutuales ante el expreso pedido de renuncia de la afiliación de sus socios, no aceptan la misma por “existir deuda pendiente”, afectando los derechos de las personas que son mantenidas cautivas para cobrarles las cuotas sociales, cuando no, aportes extraordinarios (caso AMVI), incrementándose así sus deudas, las que se tornan irre recuperables incluso para las propias mutuales. La violación de derechos en este caso es flagrante, pues la mutual siempre tiene la posibilidad de cobrar judicialmente sus acreencias

Merece destacarse que la UPCN, ante la derivación desde esta Defensoría de reclamos formulados por afiliados que solicitaban la baja, ha receptado favorablemente los pedidos de renuncia.

Documentación de las personas y trámites migratorios

Si bien en menor medida, se siguen registrando quejas por la demora en la tramitación del D.N.I.. Si los cuestionamientos se dirigen a la actuación del Registro Nacional de las Personas, hemos canalizado las inquietudes de los ciudadanos a través de la Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas, destacándose la valiosa colaboración y la gran disposición de su titular, en pos de una pronta solución a los reclamos presentados por este tema.

Merece se resalten las acciones de esa Dirección ante las situaciones de los ciudadanos que manifiestan tener dificultades económicas para realizar los trámites de su D.N.I. Así, se ha establecido que los días lunes, en el horario de 7 a 9 hs. se realizan todas las gestiones de manera gratuita. También se observa el mejoramiento de la atención de las Delegaciones en el interior de la Provincia, y el gran impacto de las campañas de documentación que llevara adelante ese organismo.

Se repiten las problemáticas de extranjeros para acceder a su DNI, quienes muchas veces no cuentan con el Certificado de Radicación de la Dirección Nacional de Migraciones, o bien no reúnen la documentación de su país de origen solicitada.

En general estas dificultades estuvieron centradas en las gestiones inherentes a la radicación y a la falta de documentación personal para avanzar en el trámite pero, fundamentalmente, a las dificultades económicas para asumir los costos administrativos.

Con respecto a la documentación personal del país de origen, se lograron muy buenos resultados gracias a la excelente colaboración prestada a la Defensoría del Pueblo por el Consulado Chileno en Bahía Blanca y en San Carlos de Bariloche.

La Dirección Nacional de Migraciones, Delegación Viedma, no obstante haber contestado en todos los casos, respuestas favorables son mínimas, lo que nos impuso derivar las actuaciones a nuestro par nacional.

Apéndice

RESOLUCION N° 1140/03

VIEDMA, 28 de agosto de 2003

VISTO el expediente N° 3157/03 "... S/ JUICIO A ENCOTESA", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 obra presentación del ciudadano de marras, solicitando la intervención de esta Oficina de la Defensora del Pueblo, con respecto al estado del trámite judicial oportunamente iniciado contra la Empresa ENCOTESA., con patrocinio letrado de un profesional particular.

Que, según expresa el reclamante, si bien el apoderado le informa que el trámite sigue su curso normal, a la fecha no ha podido enterarse el número de expediente ni el Juzgado en el cual tramita, pese a sus insistentes reclamos.

Que por lo expuesto solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de lograr la información que, al estar de sus dichos, se le estaría negando por parte del abogado defensor.

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "*... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...*".

Que del análisis de los hechos narrados a fs. 1 se desprende que se trata de un **conflicto entre un particular y su abogado** que escapa a la competencia del Defensor del Pueblo (Art. 16 y 10 ley 2756).-

Que el art. 10 de la ley 2.756 establece que el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se circunscribe a la administración pública provincial "*...entendiéndose por **administración pública provincial**: la administración centralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad...*". Asimismo el art. 167 de la Constitución Provincial dice "*...Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la **administración pública provincial**...*". De las normas transcritas surge, como se ha manifestado, que la Defensoría del Pueblo de Río Negro carece de competencia para entender en cuestiones derivadas de conflictos entre particulares.

III

Que para instituciones como el Defensor del Pueblo, nueva en nuestra Provincia, es preciso explicar, una y otra vez, en qué consiste su labor. Así vamos a ver su relación con los tres poderes del Estado: con el *Poder Ejecutivo* tiene mandato de vigilancia, con el *Poder Legislativo*, su legitimidad nace con él, debe rendirle informes sobre sus actos, pero también puede ejercer presión para que cumpla con sus responsabilidades puntuales con los ciudadanos, en tanto que con el *Poder Judicial*, no tiene concomitancia directa ya que, por norma general, no puede ingresar en el campo jurisdiccional.

Que ello no impide, sin embargo, su calidad de receptor. Si analizamos el proceso de atención de quejas llegaremos a la conclusión de que el ciudadano que llega hasta el Defensor del Pueblo también porta un bagaje simbólico. Tiene que ver con su necesidad de verificar si existe tal Defensor del Pueblo o es tan solo una entelequia. Por ello no es exagerado que a pesar de su incompetencia para actuar, su relación con los peticionarios se caracterice por algunos elementos indispensables como calidad en la atención, respeto, calidez en el trato y asesoramiento. Esto último hace que aún tratándose de un caso que no se enmarca en las competencias de la Defensoría del Pueblo, el criterio de indefensión compromete a la Institución a orientar al necesitado.

IV

Que el tema traído a colación por el ciudadano nos hace reflexionar acerca de la relación abogado - cliente, que es idealmente una relación de confianza. Desafortunadamente es frecuente que ni el abogado conozca lo suficiente al cliente ni el cliente al abogado. Por eso el cliente siente que se tiene que auto proteger.

Que cuando una persona entra en una relación contractual, como la de un abogado, es cuando ya ha agotado toda posibilidad de congraciarse con la otra parte y porta consigo una carga emotiva muy fuerte, la que sumada a la falta de información y la demora en las causas judiciales, termina convirtiéndose en un cóctel explosivo que llena de angustia al ciudadano común.

Que el cliente de un abogado tiene derecho a una información clara y lo más precisa posible respecto de la consulta que solicita; derecho a someter a la consideración de otros profesionales el trabajo que le haya hecho su abogado; derecho de acudir a los Colegios de Abogados para formular reclamaciones; derecho de reclamar judicialmente frente al profesional que, a su entender, ha actuado de mala fe, incompetencia inexcusable, etc.

Que en los últimos tiempos el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro ha inaugurado Centros de Mediación como una novedosa alternativa de resolución de conflictos, y así hemos escuchado a los señores Jueces poner énfasis en los derechos del justiciable, que en su vertiente cívica tienden a proporcionar transparencia, información, y atención adecuada al ciudadano, procurando desbrozar el camino que a veces se presenta enmarañado para el común de la gente que busca justicia.

Que a su vez los Colegios de Abogados en nuestra Provincia avanzando en una concepción humanista de su misión, cuentan con un Código de Ética para que las

conductas de sus letrados no resulten contrarias a la deontología profesional, es decir de los deberes y principios que afectan a la profesión.

V

Que desde esta Defensoría del Pueblo, y en relación al caso que nos ocupa, a través de su Asesor, Dr. Hernán Linares se ha intentado – infructuosamente - una comunicación telefónicamente con el abogado del reclamante

Que ello lo hicimos en el entendimiento de que una mediación podría llevar tranquilidad al ciudadano, ya que conociendo los tiempos que conlleva una causa judicial, es probable que el letrado actuante haya omitido de buena fe, asesorar convenientemente a su cliente sobre este aspecto del procedimiento, y siempre tratando de recrear mediante el diálogo oportuno aquella relación abogado - cliente que sin lugar a dudas en su momento existió.

Que por todo ello y sin perjuicio de la incompetencia de esta Defensoría del Pueblo para entender en el reclamo formulado, corresponde sugerir al ciudadano que se siente agraviado se dirija al Colegio de Abogados de General Roca haciéndoles conocer su situación, procediendo asimismo a notificar a ese Cuerpo Colegiado de la presente Resolución.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Declarar la falta de competencia de la Defensora del Pueblo para actuar (Art. 16 inc.a. ley 2756).-

SEGUNDO: Asesorar al ciudadano sobre sus derechos, según los Considerando de la presente Resolución.-

TERCERO: NOTIFICAR al Colegio de Abogados de General Roca la presente.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

