



CAPITULO IV

Acceso a la justicia y marginación judicial El caso del departamento judicial de La Plata desde sus protagonistas

Mauro Cristeche¹ y Francisco Vértiz²

Introducción

Este capítulo recoge determinados aspectos del acceso a la justicia de los sectores sociales más postergados en el departamento judicial de La Plata, que se relevaron en el trabajo de investigación realizado durante todo el año 2012 y el primer semestre de 2013.³

En esta oportunidad se consideran los conflictos intrafamiliares que experimentan los sectores vulnerables y se examinan sus vinculaciones con el acceso a la justicia, cuando requieren ese servicio con el objetivo de lograr el reconocimiento y/o la protección de determinados derechos.

El sector social de referencia ha sido denominado de distintas maneras: “sectores vulnerables”, “desventajados”, “excluidos”, “desafiliados sociales”, “marginados”, “pobres”, entre otros. Lo que se pretende es dar cuenta de un rasgo común asociado a la pobreza económica y de allí a la falta de poder y a una debilidad político-cultural (Salanueva-Gon-

1 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Instituto de Cultura Jurídica. UNLP. Correo electrónico: maurocristeche@yahoo.com.ar

2 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Instituto de Cultura Jurídica-UNLP. Correo electrónico: francisco.vertiz@yahoo.com.ar.

3 Un avance de este trabajo fue presentado como ponencia: “El acceso a la justicia en los casos de conflictos intra-familiares en el departamento judicial de La Plata”, en el XIV Congreso Nacional y III Latinoamericano de Sociología Jurídica, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales-UNC, Córdoba, 17 y 18 de noviembre de 2013.

zález, 2011), que los coloca en una posición de desigualdad frente al resto de los justiciables.

Luego, se utiliza el término “justiciables”, que si bien en un sentido estricto refiere a quienes ingresan al circuito formal del poder judicial, aquí se hace extensivo a todas aquellas personas que por un conflicto intrafamiliar acuden a alguna de las instancias que constituyen la red de acceso a la justicia en la órbita del departamento judicial de La Plata. El análisis se circunscribe al departamento judicial de La Plata, utilizando distintas fuentes empíricas, pero otorgando particular relevancia a los testimonios de los justiciables y de los funcionarios y empleados de las distintas dependencias, recabados en el marco de las observaciones presenciales realizadas en los Juzgados de Familia del departamento judicial, en los Consultorios Jurídicos Gratuitos radicados en distintos barrios y en el Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género –ambos bajo la dirección de la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP-; y en otras organizaciones vinculadas a la problemática, como la Dirección de Políticas de Género de la Municipalidad de La Plata. También se utilizan las entrevistas realizadas a los titulares de los Juzgados, a profesionales y demás funcionarios judiciales y de los organismos públicos mencionados.

En cuanto al trabajo de campo, se realizaron observaciones en dependencias del Poder Judicial y también en otras instituciones.

En lo que refiere a los Juzgados de Familia, se realizaron cuatro observaciones generales en los Juzgados N° 1, 2 y 3 y dos observaciones en el Juzgado N° 6. Estos juzgados atienden causas “comunes”.

Luego, en los Juzgados N° 4 y 5, denominados “protectorios” (porque se han implementado para atender las situaciones específicas de violencia familiar, salud mental y niñez),⁴ se hicieron tres observaciones parti-

4Hasta el año 2010 existían solo dos Tribunales de Familia en el Departamento Judicial de La Plata. Por iniciativa de la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires, los tribunales se transformaron en seis Juzgados unipersonales. Cuatro de ellos para atender las causas civiles derivadas del derecho de Familia (alimentos, divorcios, etc.); y como verdadera novedad se instrumentaron los denominados

cipantes en cada uno, que incluyeron entrevistas semi-estructuradas a funcionarios, empleados y justiciables.

Además, se realizaron seis observaciones participantes en las Defensorías Generales; cuatro en la Comisaría de la mujer; cuatro en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP; dos en los Juzgados de Paz de Berisso y Ensenada; dos en los Juzgados de Paz de Lobos y Cañuelas; dos en el Consultorio Jurídico Gratuito del Colegio de Abogados de La Plata; una en el Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género y una en la Dirección de Políticas de Género del Municipio. En total, se realizaron más de treinta observaciones participantes, dentro de la órbita del Departamento Judicial de La Plata. También se cuenta con cuatro entrevistas formales que fueron pactadas previamente: al Titular del Juzgado protectorio N° 5; a la Directora del programa de los Consultorios Jurídicos Gratuitos; a la Titular de la Dirección de Políticas de Género del Municipio y a la coordinadora del Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género, además de una entrevista semi-estructurada al Secretario del Juzgado protectorio N° 4 y otra al secretario del Juzgado de Paz de Lobos.

Finalmente, se han relevado documentos y programas de acción, como el de los Juzgados Protectorios (SCJBA) y la “Descripción del Programa” y el Informe Final 2011 de los CJG de la FCJyS-UNLP.

Se toma como punto de partida el hecho de que, si bien la administración de justicia tiene formalmente en cuenta la situación de las personas pobres, los resultados que se desprenden de diferentes trabajos teóricos y empíricos indican que los pobres tienen serias dificultades para acceder a la justicia (Cappelletti y Garth, 1983; Berizonce, 1987; Bergoglio, 1997; Lista y Begala, 2000; Fucito, 2003; Salanueva y González, 2011). En consecuencia, la hipótesis de falta de concordancia entre lo que el estado dice que suministra y lo que efectivamente brinda con respecto al acceso a la administración de justicia de las personas pobres, viene siendo verificada.

Juzgados Protectorios, a los cuales se le asigna en forma exclusiva el tratamiento de cuestiones específicas: Violencia Familiar, Salud Mental y Niñez y Adolescencia.

El trabajo se propone, en primer término, reconstruir la estructura y redes de acceso a la justicia en el departamento judicial de La Plata. En segundo lugar, dar cuenta de las reflexiones de los justiciables sobre el acceso a la justicia, y las de los operadores jurídicos y otros profesionales que intervienen en las distintas redes. Y, finalmente, detectar las dificultades estructurales que presentan las distintas formas de acceso a la justicia relacionadas con los conflictos intrafamiliares, enfatizando en las dimensiones que orientan la investigación: pobreza, género, grupos etarios y diversidad cultural.

La investigación ha pretendido ampliar el conocimiento sobre la administración de justicia y su relación con los sectores más vulnerables, y ofrecer la posibilidad de que los resultados se constituyan en un insumo para futuras discusiones y elaboraciones de planes y proyectos de mejoramiento de la administración de justicia y de formación de operadores jurídicos y judiciales. No obstante, subyace la consciencia de que el fenómeno va más allá de esa expresión concreta de la realidad social, y que está atravesado por el conjunto de las relaciones sociales capitalistas. Ello implica entender que los problemas relacionados con el acceso a la justicia en general, y de los sectores vulnerables en particular, no necesariamente se circunscriben al ámbito judicial e incluso al institucional, sino que son mucho más profundos.

Finalmente, es justo señalar expresamente que, si bien los autores son los únicos responsables por el contenido de este capítulo, tanto las tareas de campo como las de construcción de las herramientas metodológicas fueron llevadas adelante por todo el equipo interdisciplinario que integra el proyecto.

Ámbitos de atención y tratamiento de los conflictos intrafamiliares en el departamento judicial de La Plata

Los conflictos que se denominan intrafamiliares, es decir aquellos que ocurren dentro del ámbito familiar, son muy diversos. Entre ellos se pueden incluir, a modo de ejemplo, las separaciones, los reconocimien-

tos de filiación, las prestaciones de alimentos, la problemática de la violencia de género en sus diversas formas, entre otros.

El estado ofrece diferentes vías para el tratamiento de este tipo de conflictos de orden familiar, y a su vez contempla lugares específicos para aquellos casos que están atravesados directamente por la violencia familiar y/o de género. Es así que, si bien ante un problema de violencia familiar se puede acudir a múltiples lugares dependientes del estado en sus diferentes niveles y jurisdicciones, existen en la ciudad de La Plata por lo menos seis dependencias específicas para tratar esta problemática: la Comisaría de la Mujer, los dos juzgados de familia especializados en violencia familiar, la Dirección de Políticas de Género de la Municipalidad de La Plata, el Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (AVM) dependiente de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires y el Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género de la FCJyS-UNLP.

La Comisaría de la Mujer se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de La Plata (calle 1 e/ 42 y 43), y por su ubicación estratégica -frente a la estación de trenes- es de fácil acceso, ya que además de posibilitar el arribo de vecinas y vecinos de otras localidades que utilizan el tren como medio de transporte principal para ingresar a la ciudad, una importante cantidad de líneas de colectivos provenientes de distintos puntos de La Plata y sus alrededores pasan relativamente cerca de dicho lugar, y se encuentra a solo 300 metros de la terminal de ómnibus. Dicha dependencia atiende de lunes a viernes de 9 a 19 hs y cuenta con un gabinete de asesoramiento psicológico para las víctimas.

El segundo lugar mencionado para el tratamiento de los problemas de violencia familiar son los Juzgados de Familia 4 y 5, que se especializan en dicha cuestión. Estos organismos se encuentran ubicados en el edificio situado en la calle 58 N° 822 (e/ 11 y 12), en el primer y segundo piso, y atienden de lunes a viernes de 8 a 14 hs. Como el caso anterior, por su ubicación céntrica, garantizan un fácil acceso. Ambos juzgados estructuran su atención a partir de tres áreas temáticas: “protección contra la violencia familiar”, “salud mental” y “niñez”.

Un tercer lugar es el Programa de Atención a Mujeres Víctimas de Vio-

lencia (AVM) que depende de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, y tiene su sede en el segundo piso –al que solo se accede por escalera- del edificio de la calle 8 e/ 46 y 47. También está ubicado en la zona céntrica. Atienden de lunes a viernes las 24 hs, en turnos rotativos de 8 hs. Otra de las vías de atención es una línea telefónica (0800-555-0137), a la que se puede llamar las 24 horas del día los 365 días del año. Sin embargo, en las últimas semanas el servicio quedó reducido a una franja de 9 a 18 hs de lunes a viernes, según fuera denunciado por integrantes de ONGs nucleadas en la Red de Monitoreo de políticas públicas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en la provincia de Buenos Aires.⁵

Otro ámbito es el Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género de la FCJyS-UNLP, que entró en funcionamiento en marzo de 2013, y está ubicado en la planta baja del edificio de la Reforma, situado en la calle 48 entre 6 y 7, donde tiene su sede la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Se puede ingresar por la entrada principal, por escalera o ascensor, o por una segunda entrada ubicada en la esquina de la calle 48 y 6, que dispone de una escalera y una rampa para facilitar el acceso de personas en sillas de ruedas. La oficina atiende los martes de 14 a 17 hs, tiene un cartel en la puerta que la identifica como centro de asistencia a las víctimas de violencia de género y está al lado de la oficina en donde funciona el Programa de Niñez, Derechos Humanos y Políticas Públicas y ambos dependen de la Secretaría de Extensión de dicha casa de estudios. Realizan un seguimiento de los casos mediante un abordaje interdisciplinario con un equipo de trabajo integrado por abogados, psicólogos y trabajadores sociales, y no hacen patrocinio letrado salvo en casos claves.

Por último, la Dirección de Políticas de Género de la Municipalidad de La Plata, que se encuentra ubicada en el primer piso del edificio muni-

⁵ Al respecto puede verse Carbajal, M. "Una línea reducida", en Página/12 del 28/06/2012, disponible en <http://www.pagina12.com.ar/diario/sociedad/3-197400-2012-06-28.html>

cipal “Pasaje Dardo Rocha”, ubicado en la calle 50 entre 6 y 7. Al igual que las otras dependencias mencionadas, al estar ubicada en el centro de la ciudad se puede arribar a la misma a través múltiples líneas de colectivos. Su objetivo principal es la protección de los derechos de las mujeres víctimas de violencia, sea familiar o institucional, a través de dos ejes: la protección y la promoción de los derechos. Para ello brindan asesoramiento legal, apoyo psicológico y de inclusión social.

Otros ámbitos disponibles para el tratamiento de estas problemáticas son las fiscalías y defensorías del fuero penal, que se encuentran ubicadas en el edificio que abarca la manzana de las calles 7 y 8, y 56 y 57 y atienden de lunes a viernes de 8 a 14 hs.

Pero existen otros ámbitos estatales de tratamiento de conflictos intra-familiares que no están directamente marcados por la violencia familiar y/o de género. En tales casos, se puede acudir directamente a dependencias de la administración de justicia o a espacios institucionales de los colegios profesionales, facultades, u otros órganos del poder ejecutivo provincial –como la defensoría del pueblo- que ofrecen asesoramiento jurídico gratuito. Entre las primeras se encuentra la defensoría general civil, ubicada en la calle 14 N° 824 e/ 48 y 49, los juzgados de familia N° 1, 2 y 3 ubicados en el edificio de la calle 46 e/ 12 y 13, y el Juzgado N° 6 que comparte el edificio con los juzgados especializados en violencia familiar. El horario de atención de estas dependencias es el mismo que rige para toda la administración de justicia provincial en el Departamento Judicial de La Plata. Asimismo para los casos de abusos sexuales y agresiones físicas existe un organismo especializado que se encarga de tomar todas las denuncias y enviarlas a las fiscalías. Dicho organismo es el Comité de Investigaciones de Delitos contra la Integridad Sexual (CIDIS) y está ubicado en la avenida 1 entre 59 y 60.

El segundo grupo lo componen las casas de justicia, la defensoría del pueblo de la provincia de Buenos Aires, los consultorios jurídicos gratuitos de la FCJyS y el del Colegio de Abogados de La Plata (CALP).

La coordinación provincial de las Casas de Justicia tiene su sede en la calle 39 entre 3 y 4. En el departamento judicial de La Plata hay solo dos casas: una en Saladillo y otra en Ensenada. La casa de Ensenada está

ubicada en la calle La Merced n° 491, frente a la Plaza Belgrano, en un edificio municipal, que en su planta baja dispone de varias oficinas, de las cuales tres son utilizadas por la casa de justicia y el resto por el Juzgado de Faltas. Allí se atienden causas generales pero la mayoría de los conflictos que llegan a dicho ámbito tienen que ver con cuestiones de familia: tenencia, alimentos, divorcios.

En la esfera del Poder Ejecutivo provincial funciona la Defensoría del Pueblo, que se encuentra ubicada en la calle 7 e/ 48 y 49. Dicho organismo atiende causas de diversas temáticas (salud, educación, discapacidad, igualdad de género, ambiente y desarrollo sostenible, seguridad social, infancia y adolescencia, entre otras). Las denuncias y reclamos pueden ser realizados personalmente de lunes a viernes de 8 a 20 hs, por vía telefónica o por correo electrónico.

Los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la FCJyS (CJGs), tienen su oficina en el edificio principal de dicha casa de estudios, situado en la calle 48 e/ 6 y 7, que atiende de lunes a viernes de 14 a 17 hs. El programa de los consultorios se inició en el año 1993 y posibilitó la apertura de consultorios en distintos barrios periféricos del Gran La Plata, llegando en la actualidad a la cantidad de veinte.⁶ El proyecto busca facilitar el acceso a la justicia de los sectores sociales más desprotegidos, a la vez que se propone suplir la ausencia de práctica efectiva en el ejercicio profesional que tienen los estudiantes avanzados y los profesionales recién recibidos, a raíz de una formación fundamentalmente teórica.

El trabajo que se realiza comprende desde la evacuación de consultas hasta el patrocinio de personas de escasos recursos, y la intervención puede ser judicial o extrajudicial. Asimismo se privilegia un abordaje interdisciplinario que se realiza con la participación en el programa de psicólogos y trabajadores sociales. Con relación a las problemáticas abordadas existe un alto grado de requerimiento en cuestiones de de-

⁶ Si bien existen diecisiete lugares de atención, como tres de ellos atienden dos días a la semana y con diferentes grupos de trabajo, se los contabiliza como consultorios diferentes y por esa razón se informa de la existencia de veinte consultorios.

recho de familia, advirtiéndose numerosos casos de situaciones de violencia familiar y/o de género. Entre ellas se destacan las consultas en materia de filiación, divorcio, alimentos, tenencia de hijos, régimen de visitas, guarda, reconocimiento de hijos, entre otras.

Una iniciativa similar, aunque con menor desarrollo, es el caso del Consultorio Jurídico Gratuito del Colegio de Abogados de La Plata, que funciona en un edificio anexo a la sede central de dicho colegio profesional ubicado en la calle 13 entre 48 y 49 de la ciudad de La Plata. El consultorio atiende en una oficina ubicada en un primer piso (que oficia como entrepiso), al que solo se accede por escalera (el ascensor no para en ese piso, por lo que se dificulta el acceso de personas con problemas motrices), en el horario de 8,30 a 13,30 hs.

Testimonios de los justiciables

Antes de avanzar en el análisis de los testimonios de los justiciables, es necesaria una pequeña digresión sobre la tarea de relevamiento. En primer lugar, la mayor parte de los testimonios que se exhiben fueron recogidos en juzgados y defensorías; ya que en los canales alternativos resultó dificultoso -por distintas razones-, y por tanto en esos lugares la observación se centró mayormente en la atención brindada y en las voces de los operadores jurídicos y otros profesionales.⁷

⁷ No obstante, puede reflejarse parcialmente la experiencia de las observaciones en los Consultorios Jurídicos Gratuitos, que mostró una conformidad de los usuarios con el trato brindado pero cierto desencanto con la justicia. Tal fue el caso de dos personas mayores (un hombre y una mujer de 65 años aproximadamente), que acudieron a un CJG porque tenían un hijo detenido en una unidad penitenciaria por una causa de robo. La señora comentó que su hijo ya había permanecido detenido casi dos años por otra causa de robo de automotor, pero que le llamaba la atención porque su hijo tiene retraso mental. Que por ello había golpeado muchas puertas sin encontrar respuestas y se quejó de la justicia y especialmente de la atención del defensor oficial. Para resumir ello dijo "Yo no entiendo lo que es la justicia". En otros casos algunos usuarios manifestaron desconocer las cuestiones legales y sentirse analfabetos en los temas jurídicos.

Luego, se plantearon dos dificultades centrales. La primera de ellas tiene que ver con que las problemáticas por las cuales se llega a una instancia de intervención jurídica son generalmente muy delicadas, lo cual muchas veces genera incomodidad o reticencia de los justiciables a entablar una conversación con el investigador. En segundo lugar, en la mayoría de los lugares en que se realizaron las observaciones participantes las salas de espera son lugares comunes, generalmente llenos de gente, y eso también dificulta la entrevista, la intervención del investigador y del justiciable. Finalmente, debe señalarse que la actividad del investigador (observar conversaciones, hacer anotaciones en un cuaderno) suele ser vista con cierta sospecha, y el justiciable puede tener dudas sobre su presencia y sobre la finalidad del trabajo.

Con todo, las dificultades mencionadas no han resultado óbice a la producción de un considerable material de trabajo, y a rasgos generales debe destacarse la predisposición de los justiciables.

En cuanto a los motivos por los cuales surge la necesidad de acceso a la justicia, no resultan un objeto especial de análisis de la investigación, como así tampoco los contextos en los que se dan los conflictos. De todos modos resulta inevitable la ilustración, pues la entidad de las problemáticas comprometidas no puede desvincularse del tipo y calidad de respuestas que pueden ofrecer los distintos organismos a los que se acude.

Más allá del abanico de causales registradas y de su diferente gravedad, en términos generales es dable afirmar que las causas son muy problemáticas, y que conjugan una serie de determinaciones sociales tan complejas como profundas (pobreza, adicciones, violencia, marginación, etc.). A continuación se ilustran con algunos casos.

Agustina, una mujer paraguaya de 41 años, cuenta que la suya “es una larga historia”. Hace un año que está con una causa por violencia doméstica contra su marido ante el Juzgado N° 4. Desde que se casaron hace 25 años -se casó en su país a los 16 años, y ya tenía una hija de 5 meses producto de otra relación-, su marido la golpea a ella y a sus cinco hijos. “Muy duramente. Una vez me agarró con una pala y me rompió la cadera. Yo siempre lo perdoné, pero me cansé”. En agosto de 2011, en el cumpleaños de su comadre (la madrina de tres de sus cinco hijos), su

marido le dio una golpiza tremenda a uno de sus hijos. A los pocos días, la comadre lo llevó al hospital, y al rato la llama por teléfono: “Vengan vos y tu marido al hospital porque esto no va a quedar así”. Cuando Agustina llegó al hospital la esperaban policías, médicos, psicólogos... El niño estuvo dieciocho días internado. Sus cuatro hijos mayores se pusieron en contra de ella, y uno de ellos le pegó fuertemente cuando ella intentaba intervenir en una pelea entre hermanos. “Ahora me sacaron al chiquitito también”. La echaron de su casa, a la fuerza. Solicita volver a su hogar y que le devuelvan “por lo menos” al más chiquito.

Roberto, un hombre muy mayor, acudió al Juzgado N° 5 a tramitar la curatela de su nieta discapacitada (su mamá la abandonó) “para cobrar lo que da el gobierno. El salario por incapacidad que da el gobierno”. Se enteró de esa posibilidad por la televisión. Fue a consultar a un abogado que le dijo lo que tenía que hacer, y luego fue a la Defensoría 9, que es la que lleva el trámite.

El caso de Alcides es de los menos delicados de los relevados. Se acercó al Juzgado N°4 porque su hijo tuvo problemas serios de adicciones. Una amiga suya, que es asistente en el Hospital de niños de La Plata, le dijo que podía pedir ayuda en el Juzgado. Entonces pidió una internación, y se entrevistó con la psicóloga. Luego de algunas sesiones con su hijo, la psicóloga consideró que no era necesaria ni conveniente la internación, y entonces le ofrecieron un tratamiento ambulatorio, y él estuvo de acuerdo. El tratamiento se prolongó durante un año. Su hijo asistía al Juzgado tres veces por semana, todas las semanas. El joven se recuperó, vive con su padre y el resto de la familia.

A Juan, de unos cuarenta años, se le notaba el frío que traía de la calle. Asistió al Juzgado “por un trámite” de su hijo, que está institucionalizado. “Tiene cuatro años. Antes tenía a la madre y ahora no, por eso me lo quiero traer conmigo”. Buscaba obtener la tenencia.

Marisa cuenta: “Yo estoy acá por el juicio de alimentos y regímenes de visitas. Hace tres meses que se inició la causa, pero va todo bien hasta ahora”. Otro hombre, muy mayor (más de setenta años), ingresó al Juzgado con dos mujeres de unos cincuenta años, muy humildes, muy abrigados y con frío. Sonrieron cuando escucharon las bromas que los empleados del personal

se realizaban entre sí. Al hombre le ocuparon la casa, “su ranchito”, dice la señora que lo acompaña, que es su vecina. El señor vivía en su casa con una mujer que falleció. Uno de los hijos de ésta, que también vivía allí, un día sacó todos los muebles del señor y los llevó a una construcción que hay en el fondo de la casa, y le usurpó la parte de adelante. Se trata de una “intrusión de hogar”. Hizo la denuncia, pero el hijo de la mujer se hizo pasar por familiar del señor y dijo ante las autoridades que “su padre estaba mal de la cabeza y necesitaba ayuda psiquiátrica”. Incluso pidieron ayuda al equipo (un poco desesperadamente). Se les explicó la situación (que la observación tenía otra razón y no estaba al alcance ayudar a los justiciables). De todos modos, pidieron un teléfono por si necesitaban hacer alguna consulta y se accedió. Luego se retiraron.

Juana fue a la defensoría por un conflicto con su madre:

Ella antes tenía la tenencia de los chicos y ahora me la quiere sacar, además de todas las cosas que me hizo. Ella tiene la perimetral en mi casa, imagínate. Ahora tengo que hablar con el abogado para que la paren un poco porque así no se puede estar, así encerrados.

En cuanto al trato suministrado a los justiciables, del conjunto de los testimonios recogidos se desprende que en general se muestran conformes con el trato recibido en las distintas instancias observadas. No obstante, las apreciaciones sobre el trato suelen estar relacionadas con otros factores del acceso a la justicia que tienen una valoración mucho más negativa (tiempos, impulso procesal, etc.).

Una persona se encontraba esperando en el pasillo del Juzgado y se le consultó acerca de cómo la atienden y respondió que muy bien, se le preguntó también si tiene un defensor del estado y dijo que sí, y que la trata muy bien; no tiene ninguna crítica, la atienden muy bien. Alicia afirma que el trato en el Juzgado es “más o menos. En realidad es bueno, pero te tenés que mover vos”. Juan responde “Sí, el trato bien, son muy amables, pero es muy lenta la justicia”. En consonancia, Ramón dice que la atención es buena, que lo tratan bien... “igual tenés que venir con paciencia, porque si venimos todos locos, tenés que venir con una 9 milímetros”, remata.

En la misma tónica, un hombre joven se quitó los auriculares y respon-

dió que “necesitaba asesoramiento”, que desde los tribunales de calle 13 lo enviaron allí. Se le preguntó si estaba conforme con el servicio y respondió que sí, pero acompañó la respuesta con un gesto de resignación. Juana relató:

El Juzgado viene trabajando bien, pero me tiene dando vueltas el abogado hace dos años. A este lugar es la segunda vez que vengo, pero ya había venido dos veces en el otro lugar donde funcionaba antes. A mí me dieron un teléfono de la Fiscalía General para que llame para que haga alguna sugerencia o crítica del servicio, hasta ahora no llamé, voy a ver hoy si se resuelve, si no llamo y pido otro abogado... La otra vez una abogada me quería agarrar la causa, pero el abogado no quiso, dice que él sabe cómo llevarla, por ahí ahora con la otra chica ya se hubiera resuelto, no sé...

Mientras esperaba para firmar un acta de cierre de la causa, María afirmaba que siempre la han tratado correctamente. Nunca se entrevistó con el juez, sino que el contacto fue siempre con la psicóloga. Agregó que también “suelen andar” por su barrio (Altos de San Lorenzo) asistentes sociales en temas de adicciones, que son “del gobierno”, pero no pudo discriminar de qué sector del gobierno se trata.

La vinculación entre el trato y la problemática en cuestión es esencial para valorar la actitud de los operadores jurídicos. Por caso, se presencié la siguiente situación: entró a la sala una señora que por su vestimenta, rasgos físicos y el acento al hablar parecía provenir de la región andina, más precisamente del noroeste de nuestro país o de Bolivia, Perú o norte de Chile. Entabló un diálogo con una empleada de la mesa “protección contra la violencia familiar”. La empleada la trató respetuosamente, pero en forma muy avasallante, lo que inhibió a la señora. La causa que tramitaba era para que su marido no se acerque al hogar en que viven ella y sus hijos. La empleada le explicó que además debía pedir la internación de su marido (se presume que es un caso de alcoholismo). La señora se estaba por retirar, cuando la empleada le dijo: “¿Entendió lo que le dije?”. “Sí”, respondió. “¿Qué le dije?”. La señora se sentía asustada, y balbuceó. La empleada le replica (siempre respetuosa pero muy seriamente): “Si no entendió, tiene que decirme que no entendió”. A continuación le

explicó que tenía que pedir la internación. Y se desarrolló el siguiente diálogo:

- Yo sólo quiero vivir tranquila con mis hijos, “él” no me importa. A mí sólo me importa estar tranquila con mis hijos. No me importa si no me pasa plata, nada... Pero no quiero la internación.

- ¿Usted está separada? - Sí. - ¿Usted se casó legalmente? - Sí. - ¿Hizo el divorcio? - No. -Entonces no está separada. - Pero vivimos separados. - Eso no importa, usted no está separada. Espéreme que voy a hablar con su abogado...

El factor “tiempo”, es decir el período que dura un asunto impulsado por un conflicto intrafamiliar, es uno de los aspectos claves del proceso, pues tiene influencia vital no sólo en la calidad del acceso a la justicia sino también –y más importante- en la posibilidad de evitar el agravamiento de situaciones generalmente críticas.

Como se ha anticipado en el apartado anterior, los justiciables no tienen una mirada positiva sobre la velocidad con que se sustancian y/o se resuelven los pleitos en que están involucrados, y muchos perciben esta falencia como la más gravosa del acceso a la justicia, incluso aquellos que tienen una opinión general favorable.

Marisa señalaba, con tono comprensivo: “acá cuando llegas te tienen esperando a veces una hora, pero te atienden. Te dan turno a una hora y después se retrasan si tiene alguna audiencia en ese momento el abogado que te atiende. Pero igual todo muy bien la atención”.

Juana manifestó:

El chico que atiende debe tener tu edad, es un chico joven, tal vez por eso tarde más porque es bastante nuevo. Hace dos años que estoy con la causa. Tengo dos horas de viaje de Guernica. Vengo acá a La Plata porque allá no me dieron bola y acá sería la central, entonces tengo que venir hasta acá. Me tratan bien, el tema es el tiempo que uno pierde con todo esto.

A pesar de referir buen trato, Juan señaló, con cierta resignación, que “a veces te hacen dar muchas vueltas. Y uno no puede perder todo el día. Yo tengo que faltar al laburo cada vez que vengo a acá, y ese día no cobro”. Lo mismo señala una joven madre que está con dos de sus tres hijos pequeños, y pelea la tenencia del tercero: “el problema es que es muy

lento, hace 3 meses que están”. El abogado que le designaron en la defensoría es ‘piola’, “pero el problema es la lentitud para resolver la cuestión”. Otro señor fue menos condescendiente al referirse a la Defensoría General. Para él “todo funciona mal”. No está conforme: “cómo puedo estarlo, hace 3 años que estoy con este proceso”. Concluyó que tenía que soportarlo porque no puede pagar un abogado: “qué se le va hacer”. Se le preguntó qué es lo que no funciona y respondió: “todo es muy lento, muy lento”.

Roberto contó que su trámite llevaba casi tres años, que ha tenido que ir al Juzgado muchas veces, hasta tres veces por mes. Para hacer una inspección en su casa tardaron seis meses, por eso tuvo que ir directamente con su nieta para que le dieran una audiencia con el Juez.

La causa de la demora es, según ellos, el propio trámite. Los testigos, la vivienda... Demoró mucho el ‘Poder Judicial’ que está frente al hipódromo. La tenían que ver a ella para la psiquiátrica. Además los paros.

Agustina, víctima de una violencia de género extrema, fue contundente: Es muy lenta la justicia. En el medio puede pasar cualquier cosa. Yo no sé qué esperan para empezar a trabajar... a que me encuentren muerta. Es muy lenta la justicia, por eso la gente hace justicia por mano propia.

En cuanto al “acceso”, como se ha señalado, los organismos relevados están ubicados dentro del casco urbano de La Plata, la mayoría de ellos en pleno centro de la ciudad. En consecuencia, los servicios de transporte público resultan accesibles. No obstante, muchos de los justiciables entrevistados vienen desde barrios alejados, de ciudades aledañas o incluso de localidades más alejadas; con lo cual no cuentan con servicios directos y deben tomar dos o tres colectivos (o trenes) para llegar al organismo en cuestión. En muchos casos, la lejanía implica resignar el día de trabajo. Ello permite inferir fácilmente el obstáculo que significa la distancia para el acceso, pues es probable que muchas personas decidan no acudir a un organismo por las obligaciones laborales.

Es el caso de la mujer que venía de Guernica por el tema de la tenencia de sus hijos, relataba:

Vine acá, porque Guernica pertenece ahora a Presidente Perón, quise primero ir a Lomas de Zamora pero me echaron, me dijeron que no correspondía. En Guernica funciona el Juzgado de Paz, pero la jueza me cerró la causa, por eso tuve que venir acá.

Mario, que es albañil, llegó al Juzgado en bicicleta, desde las calles 43 y 122, unos cuatro kilómetros de recorrido. Roberto desde Berisso, en micro. Se tarda más o menos treinta minutos, “pero la tengo que hacer caminar a ella desde 7 hasta 12”. Se refiere a su nieta, con una discapacidad motriz evidente. El micro los deja a 5 cuadras del juzgado.

Testimonios de los operadores jurídicos y otros profesionales

Los testimonios de los operadores jurídicos y profesionales que trabajan en los distintos ámbitos de atención y tratamiento de los conflictos intrafamiliares, a diferencia de las opiniones de los justiciables, fueron relevados en su mayoría en encuentros programados con mayor tiempo, permitiendo la utilización de la técnica de entrevista semi-estructurada (Wainerman y Sautu, 2001). Ello permitió una mayor reflexión de parte de los operadores sobre algunos obstáculos para el acceso a la justicia y sus posibles causas.⁸

Existe una suerte de “circuito tradicional” que deben transitar los justiciables y también resulta posible detectar el origen social de los justiciables. Al respecto, el Secretario de uno de los juzgados protectorios describió

⁸El mayor tiempo permite que el entrevistado reflexione sobre cuáles son desde su mirada los principales obstáculos y arriesgue las posibles causas (el desconocimiento de las personas, la mala atención de algunos organismos, etc.). Sin embargo ello no quiere decir que su mirada esté libre de sesgos como para dar una respuesta acabada a dicha cuestión. Ello se percibe en la escasa reflexión sobre los motivos por los cuales la gente desconoce el derecho -si es que ello es así-; si la falta de seguimiento de los trámites judiciales se debe al desconocimiento o desinterés u obedece a otras causas, etc. En todo caso, nuestra propuesta intenta recuperar la mirada de múltiples actores para enriquecer la reflexión sobre el objeto de estudio.

cómo es la circulación de los justiciables que concurren a dicho lugar. Indicó que las personas van al juzgado derivadas de la comisaría, se las atiende, y en función de las diligencias que haya que hacer, se las deriva al Palacio Judicial, a la Defensoría General, para que le brinden asesoramiento. Los casos de violencia en general son vinculares, y el marido violenta a la mujer, aunque a veces va acompañado de violencia contra los hijos. “Si además viene con abuso, nosotros somos incompetentes, y derivamos a lo penal”, dijo Virginia, psicóloga, que hace tiempo fue nombrada para formar parte del equipo técnico de uno de los juzgados protectores, pero todavía no le nombraron reemplazante, “así que sigo acá mientras tanto”. Señaló que dicho organismo comenzó a funcionar para causas específicas desde el 1 de noviembre de 2011. En relación al proceso agregó que:

La mujer realiza la denuncia en la comisaría -digo mujer porque la mayoría son mujeres- por un hecho de violencia, se gira a receptoría, de ahí se sortea entre los juzgados 4 y 5 y llega a sus manos el expediente armado. Indica que reciben en promedio unas 30 denuncias de violencia por día, y que “el 90% o más de la gente que viene por violencia viene sin patrocinio letrado, es de bajos recursos y desconoce el proceso.

Esto último es coincidente con lo informado por la Dirección de Políticas de Género del municipio, sobre que más del 70% de las denunciadas son de bajos recursos:

Las personas que tienen recursos, cuesta más todavía, porque hay una serie de prejuicios (...) cuesta más que se acerquen al Estado. Normalmente tienen algún abogado conocido, o algún amigo. Cuesta más que se acerquen al Estado, no van a hacer la denuncia, o a la comisaría de la mujer. También la colectividad TRANS. Ahí hay muchos casos de violencia, y no se está llegando a proporcionar ninguna respuesta. Porque son quienes además son discriminadas por el propio Estado. Entonces cuesta mucho llegar a la comunidad.

La Secretaria de uno de los juzgados de garantías del joven afirmó en la misma línea que “la gente que viene es casi por completo de muy bajos

recursos..., económicos, intelectuales...”⁹

Uno de los problemas más importantes es el del patrocinio. En conexión con lo señalado anteriormente, desde la DPG se planteaba:

Lo que hacen nuestros equipos es asesoramiento legal y acompañamiento. Por ejemplo, nosotros trabajamos la medida cautelar, a esa medida adjuntamos la documentación que fuera necesaria, es decir aquello tendiente a probar la situación de violencia, las conclusiones del equipo técnico, porque además hay psicólogos, trabajadores sociales. Luego solicitamos la medida al Juzgado protectorio, y en esa misma medida solicitamos que se garantice desde el poder judicial el acceso al patrocinio letrado.

Según lo relevado en las entrevistas a profesionales de Consultorios Jurídicos Gratuitos del Colegio de Abogados de La Plata, el organismo ofrece un asesoramiento legal a las personas que no tienen recursos para acceder a la justicia. Enfatiza que cada caso es particular y la Comisión Directiva evalúa si se le brinda un abogado que lo patrocine o si va a sorteo para ser asesorado por un abogado del Colegio. “De igual forma todo el asesoramiento inicial se lo hacemos a todos”. También comentó que acudían muchas personas para pedir asesoramiento.

La titular de la DPG puso mucho énfasis en las dificultades que acarrea la falta de patrocinio letrado. Su declaración en tal sentido es muy ilustrativa: Nosotros no podemos patrocinar desde la Municipalidad. Hay un obstáculo legal (...) Notamos que hay serias dificultades para el acceso de los niños y niñas; y más teniendo en cuenta la ley nacional que garantiza la asistencia técnica, y la ley 13.298 también garantiza la asistencia

⁹La misma funcionaria deslizó que, a su vez, el tratamiento judicial es distinto si el justiciable es ‘de bien’: “Cuando viene alguien fuera de lo normal, se alborotan todos. El otro día se detuvo a un rugbier de 16 o 17 años y todos decían, ‘pero este chico no puede estar acá, miralo.’ Y ese chico había tenido una actitud más violenta que otros que roban con arma blanca. De una patada le rompió la dentadura a otro chico con el que se peleaba (...) y el trámite para que saliera del encierro se hizo más rápido: lo que en general demora 5 días, en este caso se resolvió en 3. Y eso es lo que te indigna a veces”.

técnica-jurídica a los chicos y chicas que necesiten, o que participen en procesos donde se ventilen sus intereses. Y ahí tenemos grandes problemas, primero porque no se provee inmediatamente... Y nosotros si bien no patrocinamos, de hecho es como un patrocinio, porque terminamos nosotros diligenciando la medida. Entonces vamos a la oficina de mandamiento para coordinar con el notificador oficial para hacer una exclusión. ¿Por qué lo hacemos? porque desde el Poder Judicial no se está garantizando, ni desde los juzgados protectorios ni desde las defensorías. Tuvimos reuniones con ambos equipos: con los juzgados y con las defensorías, y ellos no nos garantizan el acompañamiento de la persona que está sufriendo una situación de violencia, después de la medida. Entonces las mujeres salen con 20 oficios abajo del brazo, no saben qué hacer. E incluso tienen que ir a oficiar a la comisaría del domicilio donde vive la persona que está ejerciendo violencia. Y eso implica para nosotros una revictimización. Esto es violencia. Lo que hacemos es suplir esta gran omisión del Poder Judicial y ponemos a nuestros equipos a hacer esto que no tendrían que hacer. Empezamos a tener una serie de reuniones con los juzgados y las defensorías para ver cómo podemos hacer para evitar esa violencia institucional que se ejerce contra las mujeres. Nos parece terrible que no se acompañe al diligenciamiento, que la mujer tenga que ir a contactarse con el notificador oficial, que se le da un turno y tiene que volver. En definitiva se tiene que auto patrocinar. Y el nuestro es un patrocinio de hecho. ¡Las medidas salen firmadas por mí! Por mí o por la asesora legal. O sea, nosotros somos los que hacemos el escrito judicial, y armamos todo para que la señora no sea revictimizada por el poder judicial, y para que no tenga que volver a buscar ninguna documentación. Y ese patrocinio es entre comillas.

En cuanto al seguimiento de las causas y las medidas a adoptar, una de las críticas deslizadas por una mentora de un CJG sobre el servicio que brinda la administración de justicia es la falta de seguimiento de la situación de la víctima en los casos de violencia familiar. Ello se explica, según la operadora, a raíz de que los órganos judiciales actúan ante situaciones de emergencia (exclusión de hogar, cerco perimetral, etc.) y no resuelven ni atienden la problemática de fondo. Para evitar ese modo

de abordaje los CJG no siempre inician acciones judiciales, sino que tratan de hacer mediación y resolver extrajudicialmente algunos casos. Señalan que muchas veces tienen éxito en esa estrategia, ya que las personas van todos los miércoles a recibir contención psicológica, lo que permite hacer un seguimiento de la situación.

Otro de los aspectos señalados por las empleadas del juzgado protectorio es que “las defensorías trabajan mal”:

Les dicen (a los justiciables): ‘andá hasta el juzgado y fijate cómo está el expediente’, como si no fuera una responsabilidad de ellos. Y como es gratuito, la gente piensa que es así. “La apreciación de la gente es que el trato de la defensoría es malo; ellos ni se mueven. La gente piensa que como es gratis, la defensoría no tiene que hacer nada. ¡Y les paga el Estado! Los tienen esperando desde las 8 de la mañana y a las dos menos cinco les dan un escrito para que vengan acá.

Según el testimonio de las responsables de la Dirección de Políticas de Género municipal, las medidas más usuales requeridas son “exclusiones, restricciones perimetrales, cuota alimentaria...”

Ahora, después a esas medidas hay que sostenerlas, hay que renovarlas... y esto se sigue con el autopatrocinio, y con nuestros equipos atrás para garantizarlo... Pero a nosotros, desde el estado municipal, nos cuesta mucho garantizar esto. Nos cuesta mucho, porque además nuestro enfoque es abordar a la persona, hacer el asesoramiento, acompañar... pero no supliendo al poder judicial; porque además nosotros estamos más abocados al fortalecimiento y a otorgar más herramientas a esta persona para protegerla. Inclusión social sobre todo.

Nosotros lo que tenemos que hacer, como política del ejecutivo municipal, es la parte del fortalecimiento y la parte de la inclusión. Para eso tenemos una feria, que es específica para esta dirección, en donde nosotros podemos incluir a algunas personas, y que puedan empezar a ganar algún dinero, sin pagar impuestos ni nada, con ferias, con talleres, con todo lo que tiene que ver con la autoproducción, con cooperativas. Las respuestas que reciben de Defensoría Oficial respecto a las deficiencias que señalan son:

Que no hay gente, que no hay recursos en general. Y por eso nosotros

tenemos que asumir esa tarea, y cuando presentamos un escrito solicitamos expresamente que la defensoría asuma el patrocinio.

Por otro lado, Valeria, integrante del Centro de Atención a las Víctimas de Violencia de Género (CAV), dependiente de la Secretaría de Extensión de la FCJyS-UNLP, refirió a una causa familiar muy compleja, y a las dificultades para una intervención eficiente. El CAV patrocina a una de las partes, la mujer, pero tanto ella como su ex pareja “son “psiquiátricos”, según lo han indicado los informes judiciales. Estamos coordinando una audiencia “para ver si hay alguna mejora en la situación”, pero que de todos modos “desde el juzgado están pensando que la mejor solución –aunque siempre se considera como la última alternativa- puede ser la institucionalización de los menores”. Valeria afirma que es un caso muy complejo, que no ven muchas alternativas para resolverlo.

Otro de los problemas que enumeran los operadores son la “falta de información” necesaria en las denuncias para posibilitar un seguimiento de la situación de la víctima. Virginia contó que “las denuncias venían muy pobres de datos, sin teléfono, dirección...”. Tampoco están conformes con el modo de remediar ello por parte de las comisarías, que consiste en mandar a los denunciantes directamente con la denuncia al Juzgado. En este sentido afirmaba:

Yo creo que es demasiada confianza, porque todos los casos son diferentes. Llegan casos muy graves, y yo no te puedo poner una perimetral así nomás, si primero la matan a palos y después la llamás y te dice: ‘no, ya está todo bien.’

Por otro lado, hay muchas causas que se cierran por desistimiento.

Y esto es o por desconocimiento, porque no saben que se inició una causa. Ellas van y hacen la denuncia y no saben que después sigue todo un proceso; piensan que ya está, que con la denuncia se termina todo. También se terminan por voluntad: se las llama por teléfono y dicen que ya está todo bien. Igual se les pide que vengan a desistir, aunque la verdad es que la mayoría no vienen. Es complicado, porque también está la responsabilidad del juzgado. Ellas te dicen que está todo bien, pero vos sabés que no está todo bien. Entonces ¿hasta qué punto es un desistimiento? Por eso les pedimos que vengan, pero la verdad es que no vienen.

También se enuncian como problemas la falta de personal, lo que genera una sobrecarga de tareas en los empleados y una dificultad para agilizar los procesos judiciales; el tema de la formación, y si bien consideran que se dictaron cursos de muy buena calidad por parte de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (SCJBA),¹⁰ los mismos no capacitan para el trato con las personas. Virginia dice “yo aprendí en la práctica, me tuve que hacer acá”.

Otro inconveniente que se detecta es que en los refugios la estadía suele volverse crónica, y ello, según la titular de la DPG, es una nueva forma de institucionalización, con la cual no están de acuerdo. La estrategia que quieren implementar es el fortalecimiento de redes sociales, articulando con instituciones de la sociedad civil para evitar la institucionalización.

Finalmente, los operadores judiciales también visualizan el obstáculo de la demora judicial. Una de las estrategias desplegadas ha sido no apearse tanto a los ritos propios del proceso judicial. Por caso, el titular de uno de los juzgados protectorios fue muy insistente al considerar este punto, y señaló que una de las estrategias más fuertes de su juzgado es “prescindir del formalismo”, siguiendo las reglas de distintos protocolos como el de Brasilia. Incluso, comentó, llegan a realizar notificaciones por teléfono, y a “excederse” en sus funciones con tal de brindar protección a los justiciables. Al ser consultado sobre posibles reticencias a ese accionar por parte de la comunidad judicial, respondió que: “No pueden decir nada. Actuamos conforme a protocolos internacionales. Además, si quisieran decir algo, no lo dirían. No es políticamente correcto ser formalista en estos temas”.

Análisis de los obstáculos para el acceso a la justicia

10 En la página web de la SCJBA hay un link del Instituto de Estudios Judiciales, y allí se encuentra el programa de violencia familiar, con muchas estadísticas. También están los protocolos que orientan como proceder ante estas problemáticas.

En este apartado se reflexiona sobre los obstáculos materiales y simbólicos para el acceso a la justicia, con la intención de complejizar los testimonios referidos al acceso a la justicia, tanto de los justiciables como de los operadores jurídicos y demás profesionales entrevistados.

Si bien toda práctica de investigación exige problematizar las prenociones que tienen los investigadores acerca del fenómeno social que se quiere estudiar, los prejuicios no pueden ser reemplazados por el conocimiento práctico o de primera mano que tienen los entrevistados (Durkheim, 2005). De allí que a partir de la información relevada en el trabajo de campo, se propone identificar qué hay detrás de aquello que se presenta como evidente, y analizar cuáles son las relaciones entre los diferentes aspectos del problema investigado –en este caso las dificultades estructurales que presentan las distintas formas de acceso a la justicia relacionadas con los conflictos intrafamiliares- para poder comprender en forma más acabada este recorte de la realidad social que constituye el objeto de estudio.

“Obstáculos materiales”. Como se ha visto anteriormente, la mayoría de los organismos relevados están ubicados dentro del casco urbano de La Plata, en pleno centro de la ciudad, y por tanto cuentan con muchas líneas de colectivos y otros medios de transporte que permiten el acceso desde distintos puntos de la ciudad y de localidades vecinas. Sin embargo, ello no garantiza un fácil acceso, ya que –según se pudo relevar- la mayoría de los justiciables pertenecen a sectores sociales en situación de pobreza, que viven fuera del casco urbano y que encuentran serias dificultades para arribar al centro de la ciudad. Es decir que al tener que trasladarse desde barrios alejados, ciudades aledañas o incluso de localidades más alejadas, no cuentan con servicios directos y deben tomar varios colectivos (o trenes) para llegar al organismo en cuestión, lo que exige mucha disposición de tiempo. En muchos casos implica resignar el día de trabajo, y en el caso de las mujeres que tienen a su cuidado niños pequeños –situación mayoritaria en un sistema patriarcal- tener que trasladarse con ellos o conseguir alguien que los cuide. Ello lleva a plantear que lo que en algunos casos puede percibirse como una faci-

lidad para el acceso –la ubicación céntrica de los lugares de atención–, en otros casos, como los relevados aquí, puede significar un verdadero obstáculo, ya que es probable que muchas personas decidan no acudir a un organismo por sus obligaciones laborales o domésticas.¹¹

Otro obstáculo a considerar es el factor “tiempo”. Como se señaló en su momento, el período que dura un asunto impulsado por un conflicto intrafamiliar es uno de los aspectos clave del proceso, pues tiene influencia vital no sólo en la calidad del acceso a la justicia sino también –y más importante– en la posibilidad de evitar el agravamiento de situaciones generalmente críticas. Prácticamente de manera unánime, los justiciables no tienen una mirada positiva sobre la velocidad con que se sustancian y/o se resuelven los pleitos en que están involucrados, y muchos perciben esta falencia como la más gravosa del acceso a la justicia, incluso aquellos que tienen una opinión general favorable.

Algunos de los operadores judiciales también evidencian su preocupación en cuanto a la demora judicial, pero las estrategias que utilizan para enfrentar ese obstáculo –que consisten principalmente en apartarse de los formalismos legales– están lejos de ofrecer una solución estructural a la problemática.

Las “barreras socio-culturales”. Una de las barreras señaladas por una operadora es el desconocimiento que hay entre los usuarios sobre el Derecho –entendido como el conjunto de normas estatales que regulan múltiples aspectos de la vida cotidiana–, lo que genera situaciones problemáticas al momento de pensar en una intervención jurídica. En sus palabras “(...) Muchas veces llegan con preconcepciones, infinidad de veces, con un conocimiento, que en realidad es desconocimiento que hay en la calle”.

Esto condice con el desconocimiento de los temas jurídicos manifestado por muchos usuarios. Esta circunstancia puede obedecer a las propias

11 Una propuesta que intenta resolver este problema es la constitución de los CJGs dependientes de la FCJyS, en diferentes barrios periféricos del Gran La Plata, como se menciona en el apartado II de este trabajo.

características del lenguaje jurídico, que abunda en definiciones técnicas y términos formales que dificultan la apropiación de su significado por parte de las personas que no han recibido formación acerca de temas legales. Más allá del esfuerzo realizado en algunos casos por los operadores jurídicos para volver más aprehensible el derecho, utilizando a tal fin términos menos técnicos, las propias reglas de la construcción jurídica del caso operan en detrimento de esa apropiación. La tarea específica de los operadores jurídicos consiste en detectar en la consulta cuál o cuáles son los problemas jurídicos que surgen del relato de la persona usuaria y realizar la puesta en forma jurídica –lo que Bourdieu (2000) define como formalización- de esos problemas sociales. Esa capacidad social y técnica de que disponen los abogados –que conforme el sociólogo francés constituye y refuerza la autoridad jurídica- permite la apropiación y expropiación del conflicto, y excluye a los usuarios de la participación en la resolución del mismo. Incluso en algunos casos puede imponer necesidades que no eran consideradas tales por los usuarios.¹² Este aspecto se ve reforzado por la idea que tienen la mayoría de los operadores de que se está trabajando con personas que tienen muchas carencias –materiales y culturales- y, por tanto, es necesario alertarlos de las cuestiones jurídicas que no logran visibilizar, en el sentido de pensarlos como problemas que se pueden resolver a través del derecho.¹³

Si bien se ha observado que en algunos ámbitos –como en los CJGs de la FCJyS- la atención de las consultas se realiza en un marco mayor de cordialidad e informalidad que quienes desarrollan un ejercicio tradicional de la abogacía, no se ha percibido que exista una reflexión profunda sobre las consecuencias del lenguaje críptico del derecho. Ello trae dificultades prácticas al momento de pensar en las posibles soluciones de las problemáticas, ya que prima un abordaje jurídico-céntrico que prio-

12 Un ejemplo de ello es el caso de una consulta por un conflicto intrafamiliar en que de las preguntas que le hizo el mentor a la persona surgió que no tenía los papeles de la casa en regla (ni boleto de compraventa ni escritura), y ante ello el mentor le dijo que más adelante tenían que hacer el trámite de posesión.

13 Tal es el caso de la posesión que se menciona en la nota anterior.

riza las soluciones previstas por el derecho y excluye otros caminos –que pese a no estar regulados oficialmente- pueden tener mayor aceptación. Lo que si se ha encontrado en el caso de los consultorios es una mirada más sociológica de los casos que exige considerar las regulaciones sociales no estatales. En este sentido, algunos operadores señalaron como obstáculos esas otras maneras de resolver los conflictos que se utilizan en los barrios, que estarían muy lejos de las previstas por las normas jurídicas. Según su perspectiva el problema no son los “otros códigos” en sí, sino el desconocimiento de los mismos por parte de los operadores jurídicos al momento de pensar y diseñar una estrategia. De allí que una intervención que desconozca esos otros códigos puede aumentar la conflictividad en lugar de solucionar el problema. Para achicar esa distancia se propone un abordaje interdisciplinario que pueda pensar una intervención más integral y también se apunta a la experiencia de los operadores jurídicos en las temáticas trabajadas. Cuando se habla de experiencia no se considera solamente los años de ejercicio de la profesión liberal, sino que se hace referencia principalmente al trabajo previo en los contextos en donde funcionan los centros de atención. El conocimiento del lugar permite una mayor familiaridad con las consultas más habituales y con los tipos de conflictos que prevalecen en el barrio, que posibilita incorporar en la reflexión esas “otras maneras” de resolución de los problemas. De ese modo se busca disminuir las posibilidades de plantear una intervención jurídica que agrave aún más la situación problemática.

Conforme la directora del programa de los CJG,

“(…) venir con el código civil en la mano a resolver una cuestión de derecho de dominio cuando esos otros códigos imponen prenderle fuego la casa a la persona que se pelea con la otra nos pone en un lugar de mucha responsabilidad social, el estar ahí en la trinchera podemos decir. Pensar una solución pacífica con las herramientas con las que contamos frente a esa realidad hace pensar el derecho de otra manera, y ahí es donde está la mirada crítica que se consigue a través de la extensión sea este el programa o cualquier otro”.

Esta mirada exige pensar al derecho más allá de las normas jurídicas estatales. Para ello es necesario reflexionar sobre las marcas que deja la

dogmática jurídica -impulsada por el *formalismo jurídico*-¹⁴ en el modo de pensar y hacer el derecho, que se refleja en las prácticas de los abogados. Una de ellas es la tendencia a tomar como punto de partida lo que dice la norma, como expresión ideal y “correcta” del modo de organización de la vida social. En ese razonamiento, los desajustes entre la norma y la realidad social deben resolverse acomodando la realidad a lo estipulado por las normas. Esta concepción dogmática del derecho impide concebir a las normas como productos sociales surgidos en contextos determinados, y por ende como la expresión conflictiva de los intereses de ciertos grupos sociales que logran imponerse sobre otros grupos en un momento determinado.

Por lo tanto el derecho se acepta como un universal que constituye la regulación social legítima y moralmente correcta –el buen gobierno-, algo realizado y no por realizar, y su falta de aplicación en la regulación de la vida social –analizada en términos de ineficacia- se conceptualiza como problema en sí. En esta clave encuadrarían los estudios que ven con preocupación la falta de obediencia a la ley en los países de la región latinoamericana, donde la explicación gira en torno a que los latinoamericanos -por razones idiosincráticas- no comprenden el valor de la ley y por ende la desobedecen (Nino, 1992).

La crítica de esta concepción dogmática del derecho ha dado lugar a una multiplicidad de trabajos que a partir de perspectivas diferentes han iluminado el proceso conflictivo a partir del cual se construye el derecho.¹⁵ Entre los más actuales se puede mencionar el trabajo del sociólogo fran-

¹⁴Desde la sociología jurídica suele definirse como *formalismo jurídico* a una perspectiva que ha hegemonizado el modo de entender al fenómeno jurídico en el campo disciplinar del derecho. Conforme esta mirada el derecho constituye un campo autónomo, cerrado en sí mismo, y que por lo tanto lo que sucede en su interior no tiene ninguna vinculación con el afuera (lo social y lo político).

¹⁵ Podemos citar a modo de ejemplo la corriente del realismo jurídico, los primeros trabajos socio-jurídicos (Erhlich, Gurvitch), los enfoques que recuperaron la perspectiva marxista para analizar el fenómeno jurídico (Stuka y Pashukanis, Foucaazult, las distintas variantes del movimiento de crítica jurídica que se dieron en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica), entre otros.

cés Pierre Bourdieu (2000), que frente a la pregunta por la génesis de las prácticas jurídicas se propone reconstruir teóricamente la existencia de un espacio social específico (campo jurídico), que tiene sus propias lógicas y reglas de funcionamiento, al interior del cual se lucha por establecer qué es el derecho. En una clave más histórica se encuentran los trabajos de Boaventura de Sousa Santos (2009) y de Peter Fitzpatrick (2011), que con sus matices, intentan vincular los rasgos actuales del derecho –como regulación social legítima– con los orígenes del derecho occidental durante el proceso de conformación y consolidación de la modernidad.

A partir de estas reflexiones se puede interpretar que la imagen del derecho construida por el formalismo, como orden social moralmente deseado y deseable, está basada en la negación violenta de otras maneras de regulación social que inciden en las prácticas sociales. En razón de ello, consideramos que como segundo momento de la reflexión debe incorporarse una mirada más amplia del derecho, que tenga en cuenta además de las normas jurídicas oficiales esas “otras reglas” u “otros códigos” que operan en el contexto, y que, de esa manera, participan en la constitución del fenómeno jurídico. Es lo que Fitzpatrick (2011) define como *dimensión relacional* identificando al derecho como un instrumento de carácter circunscripto, cuya constitución es el resultado de su interacción con múltiples relaciones sociales. De acuerdo con esta perspectiva más allá de lo infinito, de lo que el derecho podría ser y hacer –que constituye su *dimensión extraordinaria*–, está siendo y haciendo algo específico en un contexto dado. Pensar al derecho desde esta dimensión permite ubicarlo en una diversidad de campos que tienen sus características específicas y sus límites, que son parcialmente estables pero no invariables, es decir que están decididos pero no establecidos. Esto implica poner en crisis la mirada jurídico-céntrica que tiende a construir los problemas sociales exclusivamente desde el derecho y ampliar el horizonte de posibilidades.

Este camino puede y debe ser explorado en los distintos organismos que constituyen las redes de acceso a la justicia en el departamento judicial de La Plata, y asimismo debe ser incorporado como objeto de reflexión por aquellas investigaciones que aborden la temática del acceso a la jus-

ticia. Centrar la reflexión en el proceso conflictivo a partir del cual se construye el derecho, en lugar de aceptar a las normas jurídicas como puntos de partida; preguntarse por los motivos del lenguaje crítico del derecho, el uso que hacen los profesionales y sus efectos sobre los no especialistas, en vez de situar el problema en el desconocimiento que tienen las personas del derecho en general y de sus derechos en particular, implica una apuesta por erosionar las explicaciones dominantes –o más precisamente dominó céntricas (Grignon y Passeron, 1989)- que refuerzan la definición de los sectores sociales más vulnerables a partir de sus carencias.

Los estudios sobre acceso a la justicia han sido muchos, y la mayoría han centrado sus análisis en los sujetos que no acceden y se han interrogado por los motivos de dicha situación. Las respuestas han girado en torno a dos grandes temas: los obstáculos materiales y las barreras culturales. Pese a que en este trabajo se recupera esta clasificación, se intenta asignarle una orientación diferente. En lugar de aceptar de manera acrítica que existen insuficientes vías de acceso a la justicia y pensar que la solución es una extensión de los mismos, hay que preguntarse por su localización en la ciudad, por el tipo de servicio y trato que brindan, por la articulación y coordinación entre los diferentes organismos, por el uso del tiempo, por cuáles son las causas que dificultan el acceso a muchas de las personas usuarias, entre otras cuestiones. Incluso yendo más allá del ámbito del acceso a la justicia propiamente dicho.

En cuanto a las barreras culturales, no satisface la explicación que reduce el problema al desconocimiento de las leyes –en la versión reaccionaria- o de los derechos –en la versión progresista-, y que ofrece como propuesta la aplicación rigurosa, en el primer caso, y la difusión de los mismos, en el segundo. Contrariamente, la indagación comienza justo en el punto en que se detiene dicha explicación. Y hay que preguntarse por los intereses que se ponen en juego –y logran imponerse– en la conformación del derecho, por quiénes son los grupos que logran cristalizar en las normas jurídicas sus demandas y cuál es su posición en la estructura social, por cuáles son los usos y efectos del desconocimiento, etc. Por último, tanto en el relevamiento de los obstáculos materiales como

de las barreras simbólicas o culturales se ha recurrido a las opiniones de los justiciables. De esta manera se ha buscado poner en primer plano la voz de los que siempre callan, para construir a partir de sus percepciones el diagnóstico de las privaciones y las posibles soluciones.

Palabras finales

El trabajo ha intentado reconstruir la estructura y las distintas redes de acceso a la justicia en el departamento judicial de La Plata, que exceden con mucho los organismos judiciales y que comprenden otras organizaciones dependientes del Estado y Organizaciones No Gubernamentales. Al respecto, es posible señalar que, si bien se ha ampliado la red institucional en tanto canales de acceso a la justicia, subsisten problemas y deficiencias que tienen que ver no solo con una insuficiencia de infraestructura, sino con el funcionamiento, muchas veces deficitario por la falta de coordinación de los distintos organismos, de recursos para una intervención eficiente, entre otras limitaciones.

Luego, se ha pretendido dar cuenta de las reflexiones que brindaron los propios justiciables sobre el fenómeno y sus distintas aristas, considerando las causas que motivan la activación de los canales de acceso a la justicia. En términos generales puede decirse que tienen una mirada ambivalente, con puntos positivos, como el trato que reciben por parte de los profesionales en los distintos canales de acceso; y con puntos negativos, en particular lo referido a la demora judicial y a las dificultades que devienen de las distancias entre los barrios de los justiciables y los canales de acceso a la justicia.

También se ha pretendido dar cuenta de las reflexiones que brindaron los operadores jurídicos y otros profesionales que intervienen en las distintas redes, cruzando sus percepciones sobre las fortalezas y debilidades del circuito.

Por último, se ha intentado plasmar, aunque sea liminalmente, las dificultades estructurales que presentan las distintas formas de acceso a la justicia relacionadas con los conflictos intrafamiliares, distinguiendo

entre aquellas relacionadas con obstáculos materiales y las derivadas de las barreras socio-culturales. Los distintos tipos de obstáculos deben tenerse en cuenta al momento de elaborar planes y proyectos de mejoramiento de la administración de justicia. Es así que el aumento de la infraestructura, la mayor cantidad de empleados, la ubicación de centros de atención en barrios más alejados del centro de la ciudad, entre otras cuestiones, debe ir acompañada por cambios en la formación de los operadores jurídicos, que permita incorporar la mirada de los justiciables al momento de pensar en la solución de los conflictos, que genere una mirada crítica del derecho, y que tienda a comprender la problemática de la desigualdad frente al acceso a la justicia en el marco más general de la desigualdad social.

Bibliografía de referencia

- Bergoglio, I. (1997) “Acceso a la justicia civil: diferencias de clase”, en Anuario III del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales-UNC, Córdoba.
- Berizonce, R. (1987) Efectivo acceso a la justicia, La Plata: Editora Platense S.R.L.
- Bourdieu, P. [1987] (2000) “Elementos para una sociología del campo jurídico” en La Fuerza del Derecho, Pierre Bourdieu y Gunther Teubner, Bogota: Siglo del Hombre Editores.
- Cappelletti, M. y Garth B. (1983) El acceso a la justicia, La Plata: Editorial Colegio de Abogados de La Plata.
- Durkheim, E. (2005) Las reglas del método sociológico. Buenos Aires: Gorla
- Fucito, F.M. (2003) Sociología del derecho. El orden jurídico y sus condicionantes sociales, Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Fitzpatrick, P. [2008] (2011) El derecho como resistencia: modernismo, legalismo e imperialismo, Bogotá: Siglo del hombre editores. Universidad libre.
- Grignon, C. y Passeron, J.C. (1989) Dominocentrismo y dominomorfismo. En *Lo culto y lo popular. Miserabilismo y populismo en sociología y en literatura*, Buenos Aires: Nueva Visión.

-Lista, C. y Begala, S. (2000) “Marginalidad social y jurídica: condicionamientos objetivos y subjetivos al acceso a la justicia de los pobres urbanos de Córdoba”, en Actas del I Congreso Nacional de Sociología Jurídica, La Plata.

-Nino, C. (1992) Un país al margen de la ley. Buenos Aires: Emecé.

Salanueva, O. y González, M. (2011) Los Pobres y el acceso a la justicia, La Plata: Edulp.

-Santos, Boaventura de Sousa (2009) Sociología jurídica crítica. Para un nuevo sentido común en el derecho. Madrid: Editorial Trotta.

-Wainerman, C. y Sautu R. (comps.) (2001). *La trastienda de la Investigación* (1ra ed. 1ra reimp.). Buenos Aires: Lumière, Editorial Belgrano.