

Lenguaje Claro en Iberoamérica

Principios y prácticas

Alejandro Rafael Retegui
Fernando Bernabé Rocca



LA LEY

 **Thomson
Reuters™**

LENGUAJE CLARO EN IBEROAMÉRICA PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS

DIRECTORES

ALEJANDRO RAFAEL RETEGUI
FERNANDO BERNABÉ ROCCA

LA LEY



Retegui, Alejandro Rafael

Lenguaje Claro en Iberoamérica : principios y prácticas / Alejandro Rafael Retegui ; Fernando Bernabé Rocca. - 1a ed - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : La Ley, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-03-4786-6

1. Derecho. I. Rocca, Fernando Bernabé II. Título

CDD 340.14

© de esta edición, Thomson Reuters, 2024
Tucumán 1471 (C1050AAC) Buenos Aires
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Las opiniones personales vertidas en los capítulos de esta obra son privativas de quienes las emiten.

PRÓLOGO

Es un honor presentar este valioso compendio, “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas”, una obra colectiva que destaca por su enfoque innovador y su impacto potencial en la región. La importancia de la claridad en la comunicación, especialmente en los ámbitos legales y de la administración pública, es fundamental para construir sociedades más justas, transparentes y accesibles.

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI), como líder comprometido con la promoción y mejora de la alfabetización y lectura, además de los derechos de los ciudadanos, celebra la iniciativa de Alejandro Retegui y Fernando Rocca en la creación de esta obra, que reúne las aportaciones de más de 60 especialistas de diversos países, conformando un equipo de destacados profesionales comprometidos con el avance del lenguaje claro en Iberoamérica.

La amplitud y diversidad de los temas abordados en “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas” reflejan la profundidad y alcance de la claridad en la comunicación, especialmente en los contextos legales y judiciales. Los más de sesenta especialistas de España, Brasil, Estados Unidos de América, Costa Rica, México, Colombia, Chile, Perú, Paraguay, Uruguay y Argentina, aportan sus conocimientos para construir una obra colectiva que se erige como un referente indispensable en esta temática.

La obra se estructura en dos secciones, “Principios y Enfoques” y “Prácticas y Experiencias”, permitiendo a los lectores explorar tanto los fundamentos teóricos como las aplicaciones concretas del lenguaje claro. La disposición alfabética de los artículos según el apellido de los autores facilita la búsqueda y la navegación en esta rica recopilación de conocimientos.

La primera sección, “Principios y Enfoques”, establece las bases teóricas que sustentan la necesidad y la importancia del lenguaje claro en distintos ámbitos legales y comunicativos. Desde el diseño legal hasta la visión ontológica y filosófica en el campo jurídico argentino, los autores exploran y analizan las raíces y los fundamentos de la comunicación clara en el entorno legal y judicial.

En la segunda sección, “Prácticas y Experiencias”, los especialistas comparten sus experiencias con la implementación del lenguaje claro en

diversos contextos. Desde el ámbito judicial hasta el sector público brasileño, pasando por el uso del lenguaje claro en sentencias de consumidores y la aplicabilidad en el diseño de contratos, se ofrece una perspectiva práctica que ilustra la aplicación concreta de los principios establecidos en la primera sección.

La obra abarca también cuestiones contemporáneas, como el desafío de hablar claro en tiempos de Inteligencia Artificial (IA) y la relación entre el lenguaje claro y hacer efectivo los derechos de niños, niñas y adolescentes en los procesos judiciales. Además, se explora la intersección entre el lenguaje claro y las neurociencias, así como el impacto de la inteligencia artificial en el ámbito legal.

En el caso de la Inteligencia Artificial (IA) la necesidad del lenguaje claro se asocia con el uso del español y el portugués, para de esa manera hacerlo usual entre los que ni conocen, ni utilizan habitualmente la lengua inglesa: la inmensa mayoría de los iberoamericanos.

El compromiso con la accesibilidad y la democracia se manifiesta en temas que van desde el acceso a la justicia hasta la claridad en la comunicación tributaria, demostrando la amplia gama de aplicaciones del lenguaje claro en la construcción de sociedades más justas y comprensibles.

A través de esta obra colectiva, los autores no solo ofrecen una reflexión profunda sobre los principios del lenguaje claro, sino que también comparten experiencias prácticas que enriquecen el conocimiento y promueven la implementación efectiva de estas ideas. “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas” se erige como un referente indispensable para los comprometidos con la mejora de la comunicación en el ámbito legal y más allá.

La OEI aplaude esta iniciativa y confía en que la información y reflexiones compartidas en estas páginas contribuirán positivamente a la promoción de un lenguaje claro en toda Iberoamérica.

Mariano Jabonero

Secretario General
Organización de Estados Iberoamericanos
para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI)

PRÓLOGO

El lenguaje es el instrumento fundamental de comunicación y a través del cual se articulan las normas, se administran los sistemas judiciales y se ejerce el poder en nuestras sociedades. Sin embargo, cuando se vuelve complejo o de difícil comprensión, puede convertirse en una barrera insuperable para muchos ciudadanos, obstaculizando su acceso a la justicia y perpetuando desigualdades sociales.

En este contexto, la promoción del lenguaje claro en la sociedad actual, se presenta como una herramienta indispensable para democratizar el acceso a la justicia y garantizar la debida comprensión y participación de todos los ciudadanos en los procesos judiciales.

Me honra presentar este valioso compendio, “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas”, una obra que destaca por su enfoque innovador, su pluralidad de miradas y su potencial impacto en las políticas públicas relacionadas con el lenguaje claro y el acceso a la justicia. Si los operadores judiciales no logramos volcar el contenido de nuestras intervenciones de manera sencilla y comprensible, podemos estar vulnerando derechos. Esto no significa renunciar a la debida fundamentación de los actos, sino pensarlos no mirando hacia adentro del sistema, sino a los que concurren buscando la intervención del sistema judicial.

La importancia de la claridad en la comunicación, especialmente en los ámbitos legales y de la administración pública, es fundamental para construir sociedades más justas, transparentes y accesibles.

La necesidad de promover el lenguaje claro se vuelve aún más crucial en el contexto iberoamericano, donde convergen diversas tradiciones jurídicas, sociales y culturales. Debe procurarse un esquema universal de comunicación, pero adaptado a cada una de las realidades locales, priorizando la comprensión por quienes resulten más vulnerables.

Como señaló el filósofo José Ortega y Gasset, “[e]l lenguaje es un instrumento más antiguo que el hombre, pues el animal tiene lenguaje. Pero el hombre añade a esto una nueva función: la de pensar”. Ante la diversidad lingüística y cultural que la región plantea, nos vemos obligados a pensar como abordar los desafíos únicos en términos de acceso a la justicia y comprensión de los sistemas legales para garantizar el pleno ejercicio de sus de-

rechos por parte de los ciudadanos. Por ello, la iniciativa de esta obra, que reúne las aportaciones de más de sesenta especialistas de diversos países, constituye un paso significativo hacia la construcción de un marco común de comunicación legal accesible para todos.

La importancia de que “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas” sea una obra colectiva y plural radica en su capacidad para representar una amplia gama de perspectivas, experiencias y conocimientos provenientes de distintos países y disciplinas. Esta diversidad enriquece el debate sobre el lenguaje claro al incorporar múltiples voces y enfoques, lo que permite abordar los desafíos y oportunidades desde una mirada regional.

Además, al ser una obra elaborada a partir de la participación de un diverso número de autores, refleja el compromiso compartido de la comunidad académica y profesional con la promoción de la claridad en la comunicación jurídica y administrativa en toda la región iberoamericana.

En “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas” se abordan temas cruciales que van desde el diseño legal hasta la implementación de políticas legibles y la relación entre lenguaje claro y tecnología. Como se suele afirmar “[l]a claridad es la cortesía del escritor hacia su lector”. Todos los autores han cumplido con esta cortesía y a diversidad de los enfoques refleja la amplitud y relevancia del debate sobre la claridad en la comunicación jurídica.

La obra se estructura bajo dos ejes. En una primera parte se abordan los principios y enfoques referidos a la materia, y luego, se profundiza en la riqueza de los aspectos prácticos y las experiencias concretas. En el inicio, se establecen las bases teóricas que sustentan lo imperioso de implementar el lenguaje claro en distintos ámbitos legales y comunicativos. Los autores exploran las raíces y fundamentos de la comunicación clara en el entorno legal y judicial, ofreciendo una visión integral de los principios que guían esta práctica.

En la segunda parte, los especialistas comparten sus experiencias con la implementación del lenguaje claro en diversos contextos. Desde el ámbito judicial hasta el sector público, se ofrecen ejemplos concretos que ilustran la aplicación efectiva de los principios establecidos en la introducción conceptual.

A la novedad de la temática de este libro, se suma la mirada de vanguardia. Por un lado, combina la necesidad de la implementación de esta forma de comunicación tanto en lo escritural como en lo verbal, siendo que esto último —en los comienzos del desarrollo del lenguaje claro y aún en la actualidad—, quizás no fue debidamente visibilizado. Desde otra perspectiva,

aborda el impacto de las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial proyectando la intersección que debe tener con el lenguaje claro.

Destaco que, a través de esta obra que agrupa diversos autores, ofrece una reflexión profunda sobre los principios del lenguaje claro, a la par que también se comparten experiencias prácticas que enriquecen el conocimiento y promueven la implementación efectiva de estas ideas.

Quiero celebrar que el movimiento por el Lenguaje Claro en la Argentina y en América Latina goza de un entusiasmo creciente y esta obra es una muestra clara de tal situación.

El impulso en la Argentina y su proyección, se encuentra íntimamente vinculado a la Red de Lenguaje Claro Argentina, Fernando Rocca y Alejandro Retegui, sin los cuales, sería impensado el actual estadio de desarrollo.

Por octubre del 2017, se fundó la Red, impulsada por funcionarios del Senado de la Nación, la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objetivo de sistematizar y poner en valor muchos esfuerzos preexistentes, pero inorgánicos, que promovían el derecho a comprender del ciudadano. Su principal logro fue organizar y ejecutar, de manera sustentable, la estrategia de poner en la agenda de los tomadores de decisiones en las distintas expresiones del ámbito público, la necesidad imperiosa de rescatar el principal fin de su acción: servir al soberano.

Bajo tal inspiración, en el año 2019 el Lenguaje Claro es receptado por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires —a partir de su nueva integración— en ocasión de adherir a la Red de Lenguaje Claro Argentina. A través de su Instituto de Estudios Judiciales, se desarrollaron diversos programas de formación en Lenguaje Claro en la Justicia para brindar a quienes participen de herramientas conceptuales y enfoques teóricos vinculados al uso del Lenguaje Claro. Los objetivos fueron el permitir la reflexión y poder transformar las prácticas institucionales, desarrollando técnicas de redacción clara, concisa y accesible. Estas acciones han perdurado hasta la actualidad, continuando y ampliando la oferta de capacitaciones.

Luego, se prosiguió con la validación —ya de forma normativa— del camino emprendido por el superior Tribunal. El 7 de octubre de 2020 se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires la sanción de la ley 15.184, denominada de Lenguaje Claro, por medio de la cual se dispuso garantizar el derecho que tienen todos los ciudadanos a comprender la información pública, y promover el uso y desarrollo de un Lenguaje Claro en los textos legislativos y formales. Fue la primera ley de Lenguaje Claro de la República Argentina.

Siguiendo el rumbo trazado inicialmente por la Corte y luego recogido por la citada norma, es que desde el año 2021, en el Consejo de la Magistratura de la Provincia de Buenos Aires se ofrece un curso extracurricular de redacción jurídica en Lenguaje Claro para todos aquellos que deseen postularse para cubrir vacantes de magistratura y función Judicial.

Más recientemente, en el año 2023, el mismo Superior Tribunal de la Provincia de Buenos Aires, se integró con la Red Panhispánica de Lenguaje Claro a los fines de poder seguir avanzando en esta disciplina, reforzando una vez más el uso de esta herramienta como un rasgo institucional distintivo.

Esta breve reseña del recorrido en el ámbito del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires y los esfuerzos para la difusión del Lenguaje Claro —siendo el segundo más grande de América del Sur, solo superado por el del San Pablo, Brasil— me permite ser optimista respecto de su efectiva implementación, dado el número de operadores judiciales que han participado de esta formación.

Esta obra “Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y Prácticas”, por su nutrido número de representantes de diversos países y culturas, se erige como un referente indispensable para todos los agentes comprometidos con la mejora de la comunicación en el ámbito legal y más allá. Este texto aspira a catalizar un cambio significativo en la forma en que se concibe y se practica la comunicación en el contexto iberoamericano, promoviendo la transparencia, la accesibilidad y la equidad en el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

Espero que este libro sirva como una guía valiosa para todos aquellos interesados en promover el lenguaje claro en el ámbito jurídico y contribuir a una sociedad más justa, inclusiva y democrática.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todos los autores, colaboradores y lectores que hacen posible esta publicación. Su dedicación y compromiso son fundamentales para enriquecer el debate jurídico en nuestra comunidad y contribuir al fortalecimiento del estado de derecho.

Espero que esta edición sea una fuente de inspiración y reflexión para todos aquellos que trabajan incansablemente en la defensa y promoción de los derechos humanos en nuestra región.

Dr. Sergio Gabriel Torres

Presidente
Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires

SALUTACIÓN

Reciban mis más sinceras felicitaciones por su compromiso con la difusión del lenguaje claro. Sumar voces hace que el mensaje llegue a más individuos y lugares. Así, ayudamos a tomar conciencia sobre lo mecanizadas que han estado nuestras conductas: al promover la claridad en el lenguaje vamos cambiando imaginarios culturales sobre la comunicación, y recordamos a los funcionarios públicos (entre otros) que su trabajo es de servicio a la sociedad.

Es un verdadero honor contar con el profesionalismo de tantas personas que, en vez de dedicar su inteligencia, conocimientos y esfuerzos a tareas tal vez más lucrativas y menos arriesgadas, han optado por caminar hacia una apuesta que implica constante introspección e innovación. Nuestra elección de vida está llena de incertidumbres, incluso frente a la aceptación o rechazo que pueda generar una idea que invita a replantearnos.

Nos sentimos orgullosos de los logros que, en poco más de cuarenta años, han tenido las organizaciones preocupadas por la responsabilidad comunicativa del Estado y de particulares que prestan atención a los ciudadanos. Ya encontramos sentencias con apartados en lenguaje claro, formatos con estructuras amables, folletos con diseños amenos, leyes con contenidos cercanos, contratos con cláusulas comprensibles para las partes, información pública en lectura fácil; en fin, textos en los que las personas pueden encontrar rápidamente las respuestas a sus solicitudes, entenderlas y actuar en consecuencia.

Esperamos que este compromiso no decaiga, sino que perdure en el tiempo. Para ello, es necesario que permanezcamos unidos, respetando las diferencias inherentes a la diversidad humana. Podemos tener variadas concepciones sobre el lenguaje claro, pero todas con el mismo propósito de facilitar el ejercicio de la democracia en nuestras sociedades, la protección de los derechos humanos y el reconocimiento de la vida digna.

Un saludo cordial.

Betsy Perafán Liévano

Profesora asociada y directora académica del Pregrado en Derecho de
la Universidad de los Andes.
Cofundadora de la Red de Lenguaje Claro de Colombia.

PALABRAS DE LOS DIRECTORES

El lenguaje claro es una forma de comunicación simple y directa. Su propósito es que las personas puedan entender fácilmente las normas e información que provienen del gobierno, las empresas y otras organizaciones. El Estado, a través de sus diferentes organismos, promulga leyes, establece trámites y dicta sentencias. Las empresas, por su parte, lanzan ofertas de sus productos y servicios y celebran contratos con los consumidores. Todos estos actos y documentos deben ser comprensibles para las personas a las que están destinados, especialmente cuando no están familiarizadas con la terminología técnica. No solo para que las organizaciones sean más amigables y accesibles, sino para que la gente conozca y comprenda lo que dicen aquellas.

El lenguaje claro se basa en usar un vocabulario sencillo, que evite tecnicismos innecesarios; en escribir oraciones y párrafos concisos y cohesionados, sin tantas ramificaciones; en organizar los argumentos de manera congruente; y en presentar un documento que visualmente ayude a su lectura. Estas herramientas se pueden usar tanto en comunicaciones orales como escritas, y en formatos físicos y digitales.

La democracia aspira a que cada individuo tenga la posibilidad de comprender y cumplir con las normas que rigen su convivencia en sociedad. Esto implica reducir la brecha entre el lenguaje técnico y el cotidiano, para que las personas puedan acceder a la información y participar de forma activa en la vida pública. Sin embargo, tanto en el sector público como en el empresarial, persiste el uso de un lenguaje poco claro y opaco.

El Estado a menudo utiliza un lenguaje farragoso, cargado de tecnicismos. Ello no es inocuo. Puede convertirse en una herramienta para eludir brindar información relevante. Al envolver la información en un lenguaje técnico inaccesible, el gobierno podría obstaculizar el escrutinio público en la gestión de los recursos, la toma de decisiones y la evaluación de programas. Además, la falta de claridad dificulta que las personas entiendan sus derechos y obligaciones y las desmotiva a participar en temas de su interés.

Del mismo modo, la opacidad en la comunicación puede generar un desequilibrio de información entre empresas y consumidores. Esta situación es especialmente evidente en los contratos de adhesión plagados de

tecnicismos legales que los consumidores no comprenden. En la era digital, la falta de transparencia también se manifiesta en los términos y condiciones de las aplicaciones y servicios en línea. Estos textos, a menudo extensos y complejos, suelen pasar desapercibidos para los usuarios, quienes los aceptan sin leerlos en su totalidad. De este modo, los consumidores pueden verse afectados por cláusulas abusivas, falta de información sobre los productos y servicios, y dificultades para reclamar sus derechos.

En respuesta a esta realidad, desde hace más de cinco décadas, se ha estado abogando por la implementación del lenguaje claro, en los países escandinavos y angloparlantes. Por ejemplo, en Suecia, se creó una agencia gubernamental dedicada a promover el lenguaje claro en la administración pública. En Estados Unidos, se aprobó una ley que obliga a las agencias federales a usar un lenguaje llano en sus comunicaciones con el público. En Iberoamérica, este movimiento ciudadano comenzó a cobrar fuerza a principios del presente siglo.

¿Qué ofrece este libro?

En línea con esta evolución, el libro que presentamos aspira a ser una contribución que fortalezca la calidad de nuestra conversación pública y fomente la transparencia en el mercado de consumo. Esta obra, escrita por las figuras más prominentes del lenguaje claro en el ámbito hispanoparlante, abarca diversas disciplinas que incluyen lingüistas, juristas, sociólogos y periodistas de renombre. Pensamos que la riqueza de este libro radica en su contenido heterogéneo y enfoque multifacético. La inclusión de diversas perspectivas y disciplinas refleja la amplitud de la comunicación en lenguaje claro y su relevancia en distintos ámbitos de la sociedad.

¿Cómo está organizado el libro?

En cuanto a la organización del contenido, hemos dividido el libro en dos secciones principales. La primera contiene diversas opiniones y enfoques sobre el lenguaje claro, mientras que la segunda sección, se proporcionan algunas guías prácticas de redacción y presentamos testimonios de experiencias institucionales en la implementación del lenguaje claro. Con esta estructura, nuestro objetivo es brindar una visión completa y práctica de este estilo de comunicación. Los lectores tendrán la oportunidad de explorar tanto sus fundamentos teóricos como las aplicaciones concretas, para poder incorporarlo de manera efectiva en su propio ámbito de actuación.

El lenguaje claro tiene dos dimensiones importantes: la personal y la institucional. La dimensión personal se refiere a la necesidad de que las personas se formen en técnicas de redacción en escritura clara. Por su parte, la dimensión institucional requiere que las organizaciones establezcan políticas y normativas que promuevan el uso de un lenguaje más comprensible

para la ciudadanía en general. De este modo, las organizaciones públicas y privadas pueden promover el uso del lenguaje claro con las siguientes acciones:

- *Capacitación*: ofrecer formación a sus agentes sobre los principios y técnicas del lenguaje claro.

- *Directrices y herramientas*: desarrollar guías y recursos para facilitar la redacción clara y precisa de documentos.

- *Revisión de materiales*: evaluar los textos y materiales de comunicación para asegurar su claridad y comprensión.

- *Recopilación de comentarios*: implementar un sistema para recibir retroalimentación de los usuarios sobre la claridad de la información.

- *Inteligencia artificial*: utilizar herramientas de IA para simplificar textos legales y hacerlos más accesibles.

Deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento a los y las articulistas que han contribuido a esta obra. En primer lugar, destacamos su pasión por promover el uso del lenguaje claro y, en segundo término, reconocemos su dedicación incansable para expandirlo conceptualmente y en la práctica de las instituciones. Nos enorgullece que la obra sea un reflejo diverso y plural de las voces de Iberoamérica.

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la editorial Thomson Reuters La Ley Argentina por la oportunidad de concretar esta obra. En particular, extendemos un reconocimiento especial al Dr. Fulvio Santarelli y a la Dra. Yamila Cagliero por su valiosa colaboración y apoyo en este proceso. Nos sentimos profundamente honrados por la confianza que han depositado en nosotros para llevar adelante este proyecto.

Por último, vemos este libro no solo como una fuente de conocimiento actual, sino también como un testimonio que captura el estado del arte en esta época. Cada uno de los que aquí participamos aspira a que funcione como un punto de partida para futuras investigaciones en el campo del lenguaje claro y que nos inspire a seguir avanzando en este camino de promover la aplicación efectiva en el ámbito público y privado.

Los directores

ÍNDICE GENERAL

PRÓLOGO

Por Mariano Jabonero

..... V

Por Sergio Gabriel Torres

..... VII

SALUTACIÓN

Por Betsy Perafán Liévano

..... XI

PALABRA DE DIRECTORES

..... XIII

PRINCIPIOS Y ENFOQUES

DISEÑO LEGAL PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA

Por Mario Daniel Adaro y Maria Fernanda Diaz

I. Introducción.....	3
II. Lenguaje claro para una comunicación clara.....	3
III. Nuevas tecnologías, entornos digitales y <i>design thinking</i>	5
IV. <i>Legal design thinking</i>	7
V. Comunicación clara con diseño legal para no dejar a nadie atrás.....	8
VI. El caso de concilia: diseño legal aplicado.....	9
VI.1. Procedimiento.....	9
VI.2. Ventajas.....	11
VII. Conclusiones y expectativas.....	12

PARATEXTOS EN EL DISCURSO JURÍDICO: EL CASO DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Por Leonardo Altamirano

I. Introducción.....	15
----------------------	----

	Pág.
II. Progresividad.....	15
III. Paratextos	17
IV. El índice.....	18
V. Títulos y subtítulos	19
VI. Notas al pie	20
VII. Resumen oficial	21
VIII. Comunicado de prensa.....	22
IX. Conclusión.....	23
X. Referencias bibliográficas	24

**EL LENGUAJE CLARO COMO EL CANARIO EN LA MINA: CAUSAS Y
CONSECUENCIAS ESTRUCTURALES DE LA FALTA DE CLARIDAD EN LA
ESCRITURA JUDICIAL**

Por Gustavo Arballo

I. El canario en la mina como metáfora	25
II. Concretando: cuáles son los problemas en la escritura.....	25
III. El gas en la mina: las causas	27
IV. El riesgo de explosión y de asfixia: las consecuencias.....	29
V. Conclusiones: preocuparse por el lenguaje no es ordenar las reposeras en la cubierta del Titanic	31

POLÍTICAS LEGIBLES. ESBOZO DE UNA PROPUESTA TEÓRICA

Por Germán J. Arenas Arias

I. A modo de introducción	33
II. Legibilidad política	35
III. Lenguaje claro y políticas legibles	37
IV. A modo de conclusión.....	38
V. Bibliografía.....	39

EL DESAFÍO DE HABLAR CLARO EN TIEMPOS DE IA

Por Marcelo Baez

I. Una visión ampliada del derecho a comprender.....	44
II. Distintas iniciativas	45

Pág.

LA FORMACIÓN JUDICIAL EN LENGUAJE CLARO: POLÍTICA Y COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

Por Alejandra Elizabeth Barrionuevo

I. Introducción.....	49
II. Comunicación y lenguaje.....	50
III. Comunicación judicial en clave de derechos	51
IV. Lenguaje claro como política pública.....	52
V. La formación judicial en lenguaje claro	53
VI. Inteligencia artificial como herramienta de capacitación	56
VII. Conclusión.....	57

COMUNICAR VS. ENTENDER

Por María del Carmen Battaini

I. Comunicar.....	59
II. Lenguaje claro	60
III. Decisión y acción	61
IV. Otros aspectos relevantes.....	63
V. La ayuda interdisciplinaria	64
VI. Transparencia y pautas éticas	65
VII. Breve conclusión.....	67

LA VISIÓN ONTOLÓGICA Y FILOSÓFICA SOBRE EL LENGUAJE CLARO EN EL CAMPO JURÍDICO ARGENTINO: REFLEXIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE UN COACH ONTOLÓGICO PROFESIONAL

Por Armando Carrasco

I. Introducción.....	69
II. Lenguaje claro y transparencia jurídica.....	69
III. La ontología del lenguaje y su vínculo con el derecho.....	70
IV. Jacques Derrida y la deconstrucción del lenguaje jurídico.....	71
V. Lenguaje claro y liderazgo ontológico	73
VI. El desafío de traducir la complejidad jurídica	73
VII. Jacques Derrida y el concepto de otredad.....	74
VIII. Conclusiones	74

**LA CLARIDAD Y LA CRECIENTE IMPORTANCIA DE LA ORALIDAD EN LA
JURISDICCIÓN: DE HABILIDADES NATURALES FRENTE A INTELIGENCIAS
ARTIFICIALES O LO QUE NO TE OFRECE EL CHATGPT**

Por Cristina Carretero González

I. Introducción.....	77
II. La claridad comunicativa en el lenguaje oral	78
II.1. La progresiva ampliación de los actos orales en el ámbito jurisdiccional	78
II.2. La claridad y la comprensión en los actos orales: necesidad y buena voluntad	79
II.3. En especial, la significación de la oralidad en los juicios por jurados.....	80
III. Conclusiones	81

**LOS GRANDES MODELOS DE LENGUAJE (LLM):
¿EL FUTURO DEL LENGUAJE CLARO?**

Por María Celeste Colombo

I. Introducción.....	83
II. La ia generativa y un cambio de paradigma.....	85
III. Los grandes modelos de lenguaje (LLM) y el lenguaje claro.....	90
IV. El <i>legal prompt engineering</i> como habilidad comunicacional entre hombre/máquina.....	95
V. El operador jurídico y el aprovechamiento de los grandes modelos de lenguaje: luces y sombras	97
VI. Palabras finales	100

**LA REFORMA PROCESAL COMO UNA FORMA MÁS DE CONTRIBUIR A LA
CLARIDAD DEL LENGUAJE JURÍDICO**

Por Carmen De Cucco Alconada

I. ¿Qué debe entenderse por lenguaje jurídico claro?	103
II. Críticas a la forma de escribir de los juristas.....	105
III. ¿Por qué los juristas escribimos como escribimos?	107
IV. Una propuesta de reforma procesal	109
IV.1 Escritos	110
IV.2 Resoluciones y sentencias	111
IV.3 Complejidad innecesaria	113
IV.4 Notificaciones en lenguaje claro.....	114
V. Conclusión.....	115

**EL LENGUAJE CLARO Y LA EFECTIVIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑOS,
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LOS PROCESOS JUDICIALES**

Por Rodrigo C. Dellutri

I. Introducción.....	117
II. Fundamentos legales que hacen obligatorio el uso del lenguaje claro respecto de niños, niñas y adolescentes.....	118
III. El lenguaje claro como camino para la efectivización de los derechos del niño.....	122

EL CONSENTIMIENTO INFORMADO: EL DERECHO A COMPRENDER DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE HIPERVULNERABILIDAD

Por María Natalia Echegoyemberry

I. El derecho a comprender y el lenguaje claro	125
II. El consentimiento informado y el derecho a la información clara, precisa y adecuada.....	126
III. Personas en situación de hipervulnerabilidad.....	130
IV. Las “4a” del lenguaje claro.....	132
IV.1. Características y objetivos del lenguaje claro	133
IV.2. Funciones del lenguaje claro	133
V. Reflexiones finales	134

LENGUAJE CLARO: UNA MIRADA DESDE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS POBLACIONES VULNERABLES

Por Lilliana Escudero Henao

I. Introducción.....	137
II. Derechos humanos y su relación con el lenguaje claro	137
III. Falta de claridad: ¿cómo afecta los derechos humanos de los grupos vulnerables?.....	139
IV. Iniciativas de lenguaje claro dirigidas a personas en condición de vulnerabilidad.....	142
V. Referencias bibliográficas.....	147

SOBRE EL LENGUAJE HUMANO EN UN MUNDO ALGORÍTMICO

Por Hernán Escudero

I. Introducción: un mundo lleno de símbolos	149
II. La caja de herramientas	150
II.1. El <i>Big Bang</i> de la IA.....	152

	Pág.
II.2. El código humano	154
III. Comunicación y conexión en la era de ChatGPT	156
IV. Conclusión: la construcción algorítmica de la realidad	160

EL HABLA DE BABEL

Por Manuel Fuentes García

I. La quimera de una sola lengua	163
II. La ortografía, la morfología, la sintaxis y todas esas reglas con tan mala prensa.....	164
III. El deber de preservar el sagrado lenguaje.....	165
IV. El español internacional y los medios de comunicación.....	167
V. El buen uso del idioma en los medios de comunicación.....	168
VI. La fundación del español urgente (FundéuRAE).....	170
VII. Referencias bibliográficas.....	171

LENGUAJE CLARO EN EL DERECHO DE FAMILIA. LECTURA FÁCIL

Por Mónica Graiewski

I. Introducción.....	173
II. Lectura fácil. Un poco de contexto.....	174
III. Encuadre normativo.....	174
IV. ¿Qué es la lectura fácil?.....	176
V. Lenguaje claro y lectura fácil.....	177
VI. Algunos parámetros de la lectura fácil.....	178
VII. Síntesis final	180

ESTADO DE DERECHO Y LENGUAJE CLARO

Por Silvia Iacopetti y Martin Böhmer

.....	181
-------	-----

EL LENGUAJE CLARO COMO PRODUCTO Y PROCESO EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN DEL SIGLO XXI

Por Romina Marazzato Sparano

I. Introducción.....	187
II. El camino hacia un lenguaje claro: del derecho a saber al derecho a entender	188
III. Lenguaje claro y escritura.....	189

	Pág.
IV. Operacionalización de la claridad: proceso y producto	190
V. Evaluación de la claridad	193
V.1. Pertinencia.....	194
V.2. Accesibilidad.....	194
V.3. Inteligibilidad	195
V.4. Adecuación.....	195
V.5. Eficacia.....	196
V.6. Una herramienta de evaluación: breve reseña	196
VI. Observaciones finales.....	197

LENGUAJE CLARO: UN PROBLEMA JURÍDICO CON UNA SOLUCIÓN LINGÜÍSTICA

Por Paulina Meza

I. Introducción.....	199
II. Lenguaje claro: un problema jurídico.....	201
III. Lenguaje claro: un problema con una solución lingüística	202
IV. Conclusiones.....	205
V. Referencias bibliográficas.....	207

INTERÉS FISCAL DEL CONTRIBUYENTE Y LENGUAJE TÉCNICO CLARO

Por Agustina O'Donnell

I. Introducción.....	211
II. Interés fiscal del contribuyente y lenguaje técnico claro.....	212
III. Interés fiscal e interés ambiental	216
IV. Primeras conclusiones.....	218

UNA BREVE RESEÑA LITERARIA DE LO ABSURDO DEL EJERCICIO DE LA BUROCRACIA Y LA TABLA DE SALVATAJE QUE NOS BRINDA EL LENGUAJE CLARO

Por Enrique Peramás

.....	221
-------	-----

MODELO EXPLICATIVO DE LOS NIVELES DE INTEGRACIÓN ENTRE LENGUAJE CLARO Y SOCIEDAD

Por Claudia Poblete Olmedo

.....	225
-------	-----

Pág.

**EL LENGUAJE CLARO EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES**

Por Luis Jorge Podestá

I. Introducción.....	229
II. Comunicación. Lenguaje. Aspectos generales	230
III. Vulnerabilidad y lenguaje claro. Instrumentos internacionales.....	231
IV. Derechos humanos de las personas adultas mayores	233
IV.1. Derecho a la Salud: Consentimiento Informado y acceso a la in- formación en materia de salud	234
IV.2. Derecho a ser oído.....	235
IV.3. Métodos Alternativos de Resolución de Conflicto (M.A.R.C.).....	237
V. Lenguaje claro y brecha digital o tecnológica: adultos mayores	239
VI. Conclusiones	240

EL PROCESO COMUNICACIONAL DEL DERECHO CONSTITUCIONAL

Por Guido Risso

I. Introducción.....	243
II. Desarrollo	244
II.1. La comunicación del derecho. ¿Persuasión o manipulación?	244
II.2. Fuerza normativa y lenguaje legal	246
II.3. Método de comunicación.....	247
II.4. Semiología y comunicación del derecho	248
II.4.a. Semiología	248
II.4.b. La vinculación entre el derecho y la semiología como ele- mento constitutivo de la normativa	249
II.5. La estructura del contexto	250
II.5.a. El contexto real	251
II.5.b. La perspectiva.....	251
II.5.c. El lenguaje y la comunicación del derecho constitucional..	251
II.6. La Constitución como el discurso del amo	255
III. Conclusión.....	256

LENGUAJE CLARO, SESGOS COGNITIVOS Y NEUROCIENCIAS

Por Fernando Bernabé Rocca y Lisandro Yolis

I. Escenario	257
II. Introducción	258
III. Planteo	258

	Pág.
IV. Psicología del comportamiento	260
V. Sesgos cognitivos	263
VI. Neurociencias cognitivas.....	265
VII. Propuesta.....	267
VIII. Conclusión	268

LENGUAJE CLARO: ALGUNAS REFLEXIONES CONSTITUCIONALES

Por Alfonso Santiago

I. Presentación.....	271
II. Lenguaje claro y régimen republicano	272
III. Lenguaje claro y gobierno abierto.....	273
IV. Conclusión	274

LENGUAJE FÁCIL COMO HERRAMIENTA PARA EL ACCESO A JUSTICIA DE PERSONAS VULNERABLES

Por Sergio Juniors Shwoihort

I. Introducción.....	277
II. El acceso a la justicia y sus implicancias actuales.....	278
III. La vulnerabilidad y su perspectiva de abordaje.....	280
IV. La comunicación en lenguaje claro y lenguaje fácil.....	282
V. El lenguaje fácil como garantía de acceso a la justicia para personas vulnerables	283
VI. Algunas reflexiones finales.....	287

JUSTICIA DE PAZ Y LENGUAJE CLARO

Por Isabel Elisa Strizik y Ricardo Alfredo De Toro

.....	289
-------	-----

**DERECHO A COMPRENDER LOS MANDATOS DE LA ADMINISTRACIÓN.
INTERVENCIÓN DE UN DERECHO NO ENUMERADO PARA UNA MEJOR
DEMOCRACIA**

Por Pablo D. Talamoni

I. Derecho del ciudadano a comprender el lenguaje de la Administración	295
II. Derecho a comprender	297

	Pág.
III. Accesibilidad cognitiva. Derecho a comprender la información que nos rodea como nuevo derecho humano	298

LENGUAJE CLARO, COMPORTAMIENTO Y COSTOS SOCIALES

Por Pamela Tolosa

I. Introducción.....	301
II. Lenguaje fácil y lenguaje claro.....	302
III. Costos sociales de no utilizar lenguaje claro en la sentencia	305
IV. Sobre cómo actuamos y los beneficios sociales de utilizar lenguaje claro	306
V. Enseñanza del derecho y lenguaje claro: algunas reflexiones finales	311

EL CONTRATO DE SEGURO EN LOS TIEMPOS DEL LENGUAJE CLARO

Por Débora Waldfogiel

I. Introducción.....	313
II. El lenguaje en los contratos de seguros	314
III. El derecho a comprender	315
IV. Tiempos de cambios	315
V. Conclusiones	318

PROPUESTA DE TALLER PARA TRABAJAR EL LENGUAJE CLARO CON ESTUDIANTES DE DERECHO

Por Paulina Yepes-Villegas

I. Introducción.....	321
II. Conceptos relevantes.....	322
III. Propuesta de taller	325
III.1. Fase 1: preguntas de reconocimiento	325
III.2. Fase 2: preguntas de ejercitación	326
III.3. Fase 3: preguntas de producción.....	327
IV. Conclusiones.....	327

PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS

EMPEZAR A LEER POR ARRIBA: UNA MIRADA SOBRE EL PATRÓN ORGANIZATIVO DE MUCHOS TEXTOS LEGALES

Por Sebastián Adúriz

I. Introducción.....	331
----------------------	-----

II. Empezar a leer por arriba.....	Pág. 332
III. Ni las oraciones se salvan.....	333
IV. Vayamos al punto.....	335

CLAVES PARA LA COMUNICACIÓN TÉCNICA

Por Hairenik Aramayo Eliazarian

I. Introducción.....	337
II. Como Jack el destripador, ir por partes.....	338
III. Mostrar gente haciendo cosas.....	340
IV. Identificar los sobreentendidos.....	342
V. Reformular usando estos patrones.....	345
VI. Formular el texto desde el punto de vista del destinatario.....	346
VII. Referencias bibliográficas.....	347

COMO ENTRENAR A LOS OPERADORES JUDICIALES EN LA REDACCIÓN DE SENTENCIAS Y RESOLUCIONES EN LENGUAJE CLARO: DIEZ PAUTAS Y TÉCNICAS EFECTIVAS

Por Gustavo Arballo y Romina Maraschio

Conclusiones.....	352
-------------------	-----

EL LENGUAJE CLARO EN LAS SENTENCIAS DEL CONSUMIDOR

Por Esteban Javier Arias Cáu y José Miguel Cruz

I. Introducción.....	353
II. Generalidades.....	354
II.1. Noción.....	354
II.2. Finalidad.....	355
II.3. Caracteres del lenguaje claro.....	357
II.4. Presupuesto.....	358
III. Sentencias.....	359
III.1. Clasificaciones de sentencias.....	359
III.2. Tecno-lenguaje.....	359
III.3. La decisión y los destinatarios.....	360
III.4. Estructura de la sentencia y del texto.....	360
IV. Aplicación de las reglas del lenguaje claro a las sentencias sobre derecho de defensa del consumidor.....	361
IV.1. El consumidor y sus categorías.....	362
IV.2. El consumidor hipervulnerable.....	363
IV.3. Reglas de lenguaje claro en las sentencias de consumo.....	365

V. Casuística	Pág. 368
V.1. El caso “O. M. A. c. Plan Ovalo S.A.” (consumidor contractual)	368
V.2. El caso “Rivadero c. Discoteca Mozart” (consumidor dañado).....	369
V.3. El caso “Asat c. Banco Macro” (consumidor bancario).....	371
V.4. El caso “Credife S.A. c. Zarlenga” (consumidor cambiario).....	371
V.5. El caso “Furst c. Assist Card Argentina S.A. de Servicios” (consumidor de viajes)	373
VI. Conclusión.....	373

EL LENGUAJE CLARO LLEGA A LA CORTE SUPREMA

Por Leiza M. Centurión Olgún y Alejandro R. Retegui

I. Los presupuestos del lenguaje claro.....	376
I.1. El auditorio no es experto	376
I.2. El texto debe ser fácil de comprender.....	376
I.3. La finalidad es democratizar la conversación pública.....	377
II. Los destinatarios de los fallos de la corte suprema	377
III. Las recomendaciones del lenguaje claro	380
IV. Los lineamientos de la corte suprema	381
IV.1. tecnicismos judiciales	381
IV.2. Brevidad y concisión	382
IV.3. La estructura de la sentencia	383
V. Ejemplos y reelaboraciones	385
VI. Ámbito de aplicación de los lineamientos	389
VI.1. Ámbito institucional.....	389
VI.2. La Corte como tribunal colegiado	390
VI.3. Ámbito recursivo	390
VI.4. El grupo de trabajo.....	391
VII. La IA en la clarificación de textos	392
VIII. Perspectivas.....	393

REFLEXIONES SOBRE EL PROTOTIPADO DE LAS CÉDULAS ADMINISTRATIVAS.

UNA ESTRATEGIA EFECTIVA Y CLARA PARA COMUNICARSE CON LA CIUDADANÍA

Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

I. Introducción.....	395
II. Las comunicaciones en la Administración pública	398
III. El emisor	399

	Pág.
IV. El receptor	399
V. El enunciado y el mensaje.....	400
VI. El contexto comunicativo	401
VII. Los problemas de comunicación entre la Administración y la ciudadanía.....	402
VIII. El primer paso para comunicar de forma clara: las cédulas administrativas.....	403
IX. Análisis de un caso	404
X. La estructura y el contenido de una cédula administrativa.....	406
XI. Criterios para elaborar un prototipado de cédulas	407
XII. Cédulas claras y efectivas	409
XIII. Referencias.....	409

EL LENGUAJE CLARO A TRES AÑOS DE SU APLICACIÓN EN FORMOSA

Por Ariel Gustavo Coll

I. De la aprobación del proyecto a la praxis. El paulatino cambio en la formulación de las decisiones. Algunas resistencias. Validación del nuevo paradigma	411
---	-----

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LENGUAJE CLARO EN ESPAÑOL

Por Iria Da Cunha

I. El lenguaje claro en el contexto de la Inteligencia Artificial.....	417
II. Evolución de los paradigmas del PLN y aplicación al lenguaje claro ...	423
II.1. Sistemas basados en reglas	425
II.2. Modelos estadísticos.....	431
II.2.a. Clara.....	431
II.2.b. Clasificador de sentencias en lenguaje claro del Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires	433
II.3. Modelos de lenguaje	434
II.3.a. ChatGPT	434
II.3.a.i. Nivel discursivo	435
II.3.a.ii. Nivel morfosintáctico	437
II.3.a.iii. Nivel léxico	438
II.3.b. CLAPPI	440
III. Discusión y perspectivas futuras	441

LENGUAJE Y REPRESENTACIÓN SOCIAL. PROGRAMA LENGUAJE CIUDADANO*Por Margarita Echeveste*

I. Introducción.....	445
II. Derecho a la libre expresión y la información.....	446
II.1. Múltiples documentos y declaraciones internacionales consa- gran ambos derechos	446
II.2. Las legislaciones nacionales también plasman el derecho a la in- formación	446
III. Discurso y representación social	447
IV. El lenguaje claro	448
IV.1. Pautas de la información clara.....	450
IV. 2. Cuatro aspectos textuales sobre los que trabajar:	450
V. Una experiencia de comunicación en lenguaje claro en Uruguay.....	450
V.1. La ley en tu lenguaje. Programa lenguaje ciudadano	450
V.2. Implementación.....	451
V.3. Proceso.....	452
V.4. Forma y contenido	452
V.5. Verificación de la claridad	453
V.6. Resultados	454
IV. Conclusiones.....	454
V. Referencias	455

LENGUAJE CLARO: UNA ASIGNATURA PENDIENTE EN EL PARAGUAY*Por Bernardo Neri Farina*

I. Introducción.....	457
II. Contexto histórico.....	458
III. El juego de las connotaciones.....	459
IV. Pobreza de lenguaje en las autoridades	460
V. Secretismo y claridad en el lenguaje	462
VI. Lenguaje y baja calidad de la democracia.....	462
VII. Lenguaje y bilingüismo: el idioma guaraní.....	463
VIII. Lenguaje claro y política transparente	465
IX. Conclusión.....	466

USO DE LENGUAJE CLARO EN EL SECTOR PÚBLICO BRASILEÑO: BREVE PANORÁMICA DE UN ESCENARIO EN EXPANSIÓN, INCLUYENDO LA JUSTICIA*Por Heloisa Fischer*

I. La “ola de simplificación” brasileña	467
---	-----

	Pág.
II. ¿Hasta cuándo seremos dos continentes?	468
III. Factores que pueden haber favorecido el uso del lenguaje claro	469
IV. Breve cronología del lenguaje claro en el sector público brasileño.....	472
V. Algunas tendencias del uso del lenguaje claro en la justicia brasileña.....	475

LAS SENTENCIAS DE LENGUAJE CLARO, LECTURA FÁCIL, DE COMPRENSIÓN Y COMUNICACIÓN ACCESIBLE

Por Edgardo Frutos y Claudio Mazuqui

I. Introducción.....	477
II. El lenguaje claro	477
III. La comunicación accesible.....	479
IV. Sentencias de lenguaje claro, lectura fácil, de comprensión y comunicación accesible	480
V. Conclusión.....	482

USOS INCLUSIVOS Y CLAROS DEL LENGUAJE. HERRAMIENTAS ARTICULADAS PARA EL ACCESO A JUSTICIA

Por Patricia Gómez

I. Introducción.....	483
II. ¿A qué nos referimos con el lenguaje y las lenguas?	485
III. Las lenguas como elementos fundantes de las democracias.....	486
IV. Las lenguas como articuladoras de los derechos y el acceso a justicia.....	488

LENGUAJE, DESARROLLO Y DEMOCRACIA LECTORA

Por Paola H. Jelonche

I. Lenguaje y desarrollo	491
II. El lenguaje fácil de entender	493
III. Textos jurídicos en lectura fácil.....	495
IV. Para concluir.....	498

EL LENGUAJE CLARO EN LOS PROCESOS ORALES: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA JUSTICIA NACIONAL CIVIL

Por Cecilia Kandus

I. Introducción.....	501
----------------------	-----

	Pág.
II. Tutela judicial efectiva, lenguaje claro y oralidad	501
III. La implementación de la oralidad en los procesos civiles	503
IV. Los efectos de la pandemia COVID-19 en los procesos civiles orales	506
V. Audiencias orales remotas: la experiencia que dejó la pandemia.....	507
VI. La necesaria incorporación del lenguaje claro a la oralidad.....	509
VII. Desafíos de cara al futuro	514
VIII. Conclusiones	515

**DERECHO A COMPRENDER Y ACCESO A LA JUSTICIA. APORTES TEÓRICOS Y
EMPÍRICOS DESDE LA JUSTICIA DE PAZ DE CORRIENTES (ARGENTINA)**

Por José Osvaldo Ledesma

I. Introducción.....	517
II. El acceso a la justicia.....	518
III. El derecho a comprender	520
III.1. Que el ciudadano encuentre fácilmente lo que necesita (aspecto estructural o de diseño).....	522
III.2. Que el ciudadano comprenda lo que encuentra (aspecto lingüís- tico)	522
III.3. Que el ciudadano pueda usar esa información (aspecto estratégico)	523
IV. El lenguaje judicial.....	523
V. El patrocinio letrado y la justicia de paz.....	528
VI. Actividad empírica y resultados	530
VI.1. Materiales y métodos.....	530
VI.2. Resultados del trabajo de campo	531
VI.2.a. Encuestas a la ciudadanía	531
VI.2.b. Entrevistas a los jueces de paz.....	532
VII. Conclusiones.....	533

LA CUESTIÓN INTERPRETATIVA EN EL LENGUAJE CLARO

Por Kevin Lehmann

.....	535
-------	-----

JAQUE(ANDO) A LA COMUNICACIÓN JUDICIAL

Por Jorge W. López

I. Introducción.....	541
II. La necesidad del cambio	542
III. Comunicación clara	542

	Pág.
IV. El lenguaje claro y la lectura fácil	542
V. El lenguaje no sexista	543
VI. Las ventajas de la comunicación clara	544
VII. El neuro lenguaje, el patrón en forma de “f” y la lectura en productos digitales	544
VIII. El proyecto del juzgado.....	546
IX. Conclusión.....	547

NO SER CLARO PUEDE RESULTAR CARO EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Por Carolina Martínez Garbino

I. El deber jurídico de informar claro en el sistema de defensa de los con- sumidores.....	549
I.1. La regla general	549
I.2. Aplicaciones particulares de la regla general en la LDC.....	551
I.3. La obligación de redactar claro en los contratos celebrados por ad- hesión	551
I.4. Exhibición clara de precios	551
I.5. Información clara en los contratos celebrados por medios electró- nicos.....	551
II. La publicidad	552
II.1. Publicidad engañosa.....	552
II.2. Directivas del Código para la publicidad de las operaciones y con- tratos bancarios.....	552
III. No ser claro puede resultar caro: efectos del incumplimiento del de- ber de informar, exhibir precios o publicitar en lenguaje claro.....	553
III.1. Nulidad del contrato.....	553
III.2. Indemnización de daños	553
III.3. Condena a pagar daño punitivo, además de la indemnización ...	554
III.4. Aplicación de sanciones administrativas	555
III.5. Interpretación a favor del consumidor.....	556
III.6. Suspensión del plazo para el arrepentimiento en las modalida- des especiales de contratación	556
IV. Final.....	556

**ANÁLISIS Y CLARIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA ESPAÑOLA: EL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMTCLAR**

*Por Estrella Montolío Durán, M. Ángeles García Asensio y
Mar Forment Fernández*

I. Introducción.....	557
----------------------	-----

	Pág.
II. Presentación	558
III. La necesidad de investigar sobre el discurso tributario: el proyecto ComTClar	559
IV. Investigación-acción interdisciplinaria	559
V. Colaboración interinstitucional: la cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas.....	560
VI. El corpus ComTClar de documentos tributarios.....	561
VII. Desarrollo y estado actual del proyecto	562
VII.1. Descripción del discurso tributario.....	562
VII.2. Creencias y opiniones sobre el discurso tributario	563
VII.3. Propuestas de clarificación de documentos tributarios	565
VIII. Conclusión	565
IX. Referencias bibliográficas	566

**LAS REDES DE LENGUAJE CLARO COMO HERRAMIENTAS PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS: LA INCIPIENTE
EXPERIENCIA URUGUAYA**

Por Santiago Pereira Campos

I. Creación y objetivos de la red uruguaya de lenguaje jurídico claro	569
II. El contexto iberoamericano sobre promoción del lenguaje claro a impulso de la Real Academia Española.....	571
III. El derecho a comprender y el lenguaje jurídico claro como herramienta para fortalecer el estado de derecho.....	572

**BIENVENIDO, MR. PERTE. ANÁLISIS DEL USO CLARO DEL LENGUAJE A PARTIR
DE LAS PALABRAS CLAVE DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS DE LOS FONDOS
EUROPEOS PARA EL COVID-19**

Por Rocío Pérez Vargas y Ricardo María Jiménez Yáñez

I. Introducción.....	579
II. El estado actual del uso claro del lenguaje en España	580
III. La concepción de Coseriu y el uso claro del lenguaje.....	581
IV. Corpus y aspectos metodológicos	583
V. Resultados	585
VI. Discusión	590
VII. Conclusiones.....	591
VIII. Referencias bibliográficas	593

CLARIDAD DIGITAL

Por Gabriel Hernán Quadri

I. Unas palabras introductorias.....	595
II. Primera mención a la “claridad digital” como principio, y su expansión a la jurisprudencia internacional.....	596
III. Los principios en el proceso	599
IV. El fallo “Cajal Santos” (y la demostración de que la claridad digital es un principio del proceso).....	600
V. La claridad digital involucra a todos los intervinientes (de un modo u otro) en el proceso judicial.....	602
VI. Claridad digital y diseño de los sistemas de gestión.....	603
VII. La claridad digital y la forma en que nos expresamos en los procesos: de la lectura, en los tiempos de pantallas	605
VIII. La cuestión de la extensión de los escritos judiciales.....	607
VIII.1. Breve introducción: los escritos judiciales	607
VIII.2. CTRL + C, then CTRL + V (<i>copy paste</i> en el ámbito forense).....	610
VIII.3. Copiar y pegar, en el ámbito recursivo	612
VIII.4. Extensión de los escritos: poniendo límites	614
VIII.5. En la jurisprudencia.....	615
VIII.6. La doctrina.....	621
VIII.7. Extensión y claridad.....	622
IX. Otra cara del problema: el <i>copy paste</i> judicial.....	622
X. Otra cuestión propia de los entornos digitales y que tiene que ver con la claridad ¿cómo nos referimos a la información obrante en otros documentos?.....	624
XI. Hacia lo visual: el diseño en los documentos legales.....	629
XII. ¿Y los sistemas de inteligencia artificial podrán ayudarnos?	632
XIII. Palabras de cierre	634

LENGUAJE CLARO PARA EL BUEN VIVIR

Por Brigitte Marcela Quintero Galeano

I. Introducción.....	635
II. Cuando la palabra circula: experiencias de lenguaje claro en Colombia.....	637
II.1. Laboratorios de lenguaje claro.....	638
II.2. Medir la claridad desde la experiencia ciudadana.....	640
II.3. Lenguaje claro en la planeación territorial	643
II.4. Lenguaje claro a su servicio, sumercé	645
II.5. Lenguaje claro, de la simplificación a la traducción	648
III. Para cerrar	649
IV. Bibliografía.....	649

LENGUAJE CLARO Y VULNERABILIDAD*Por Josefina Raffo*

I. ¿Quiénes son consideradas personas vulnerables?	651
II. ¿Qué puede hacer el lenguaje claro por los destinatarios vulnerables?	653
III. Los límites del lenguaje claro	655
IV. Hacia la comunicación clara.....	655
V. Bibliografía complementaria	657

**EL LENGUAJE CLARO: SU ORIGEN EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO Y SU
EXPANSIÓN A LA FUNCIÓN JUDICIAL***Por Luis Eduardo Rey Vázquez*

I. Introducción.....	659
II. Algunos antecedentes. Los manuales de estilo	660
II.1. Manual de estilo del lenguaje administrativo español	660
II.2. El manual de estilo de la procuración del Tesoro de la Nación.....	661
II.3. El Manual de estilo ecuatoriano	663
II.4. El Manual de Escritura Jurídica de Colombia	664
III. El lenguaje claro en los poderes judiciales.....	665
IV. Conclusiones.....	671
V. Bibliografía.....	672

**COMUNICACIÓN JUDICIAL CLARA. ESPECIAL REFERENCIA A LA PROVINCIA DE
ENTRE RÍOS***Por Gisela N. Schumacher*

I. Introducción.....	675
II. Lenguaje claro en los códigos procesales.....	677
III. El lenguaje claro en el Poder Judicial de Entre Ríos.....	678
IV. Los avances	680
V. Capacitaciones	680
VI. Lenguaje claro con perspectiva de género.....	681
VII. Proyecto de ley sobre lenguaje claro en las sentencias, leyes y actos administrativos	681
VIII. Conclusión	682

LA ESTRUCTURA Y EL DISEÑO DE LAS RESOLUCIONES JURISDICCIONALES*Por María Eugenia Sierra*

I. Introducción.....	683
----------------------	-----

	Pág.
I.1. Política comunicacional del Poder Judicial	684
I.2. El deber de los jueces de expresarse en lenguaje claro	685
I.3. Legibilidad	687
I.4. El enfoque discursivo	688
I.5. La composición de textos.....	689
I.6. El concepto de lenguaje claro.....	689
II. La estructura.....	691
II.1. Concepto de estructura	691
II.2. Importancia	692
II.3. Tipos de textos según la estructura global o superestructura textual	693
II.4. Modelos de estructuras	693
II.5. Estructura global argumentativa	695
II.6. Estructura CREACC	698
III. El diseño.....	700
III.1. Importancia	701
III.2. Principios del diseño	702
III.3. Márgenes	703
III.4. Paratextos	703
III.5. Títulos y subtítulos	707
III.6. Índices.....	708
III.7. Listas.....	709
III.8. Gráficos.....	710
IV. Conclusión	710

APLICAR EL LENGUAJE CLARO. LA EXPERIENCIA DEL PODER JUDICIAL DEL CHACO

Por Emilia María Valle y Maia Taibbi

I. Teoría: Guía de aproximaciones al lenguaje claro	712
II. Aplicación práctica	713
II.1. Lenguaje claro aplicado a las notificaciones al jurado.....	713
II.2 Lenguaje claro y lectura fácil: la aplicación de ambos formatos en un Juzgado Civil y Comercial.....	716
II.3 Lenguaje claro aplicado al formulario único de denuncia para víctimas de violencia doméstica-intrafamiliar.....	716
III. Lenguaje claro y planificación estratégica.....	718
IV. Conclusión	719

	Pág.
EL LENGUAJE CLARO Y LA MENTIRA MÁS GRANDE DE INTERNET	
<i>Por Natalia Torro</i>	
I. Introducción.....	721
II. Contexto	722
III. Análisis	723
IV. Reflexión.....	726

**EL DESAFÍO DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA MÁS ALLÁ
DEL UMBRAL FINANCIERO: DEMOCRATIZAR LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL
LENGUAJE CLARO**

Por Marta Tritto

I. Introducción.....	727
II. Género y registro	728
III. Pluralidad de audiencias.....	728
IV. Conclusiones.....	731

**BIBLIOTECA Y LENGUAJE CLARO: CÓMO MOTORIZAR UNA POLÍTICA PÚBLICA
DESDE LAS BASES. EL CASO DE LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA
DE BUENOS AIRES**

Por María Eugenia Villa

I. Introducción.....	733
II. Interpelar prácticas comunicacionales	735
III. Lenguaje claro: un ejercicio performativo	736
IV. Algunas conclusiones	740

PRINCIPIOS Y ENFOQUES

DISEÑO LEGAL PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA

Por Mario Daniel Adaro (*) y Maria Fernanda Diaz (**)

“Una justicia moderna es una justicia que la ciudadanía es capaz de comprender” (1).

I. INTRODUCCIÓN

Acercar la justicia a la ciudadanía, acelerar los tiempos de resolución de los conflictos y rendir cuenta de nuestra labor son consignas que nos orientan para no perder el horizonte republicano basal de nuestra Constitución Nacional, y reconfigurar el principio de tener una justicia más justa y accesible.

En este sentido y con ese horizonte es que proponemos la necesidad de introducir una herramienta desarrollada actualmente en el campo de la innovación legal que ayude a una mejor comprensión del ejercicio de los derechos: el diseño legal o *legal design* como complemento y mejora del lenguaje claro y de la comunicación clara.

II. LENGUAJE CLARO PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA

Si bien el lenguaje, como sistema de signos, no es el único medio de comunicación, es el medio más apto y más utilizado para la transmisión de las ideas y conceptos, y por ello tendemos a identificarlo con la comunicación.

(*) Abogado. Magíster en Derecho Digital y Nuevas Tecnologías por la Universidad de Salamanca, España. Magíster en Derecho y Magistratura Judicial, por la Universidad Austral. Especialista en Derecho Laboral de la Universidad Nacional de Cuyo. Legal Project Practitioner 2020-2025 (International Institute of Legal Project Management). Embajador del Hexágono de Innovación Pública-FellowHIP (LAAB, Gobierno de Aragón-SEGIB). Ministro de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza desde mayo de 2011, habiéndose desempeñado en varios ámbitos de la función pública.

(**) Abogada. Especialista en Magistratura y Gestión Judicial. Jueza del Juzgado de Paz Letrado de Lavalle, Primera Circunscripción Judicial, Provincia de Mendoza, República Argentina, desde 2015.

(1) Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico, Comisión de expertos Modernización del lenguaje jurídico, Ministerio de Justicia de España, 2009, <http://lenguajeclearoargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2019/09/Informe-de-la-Comisi%C3%B3n-de-Modernizaci%C3%B3n-del-lenguaje-jur%C3%ADdico.pdf>.

Como sabemos, el lenguaje puede presentarse en forma oral, gestual o escrita. En este trabajo analizaremos aspectos específicos de este último. “Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”⁽²⁾.

El lenguaje sencillo, lenguaje llano, lenguaje claro o lenguaje ciudadano se caracteriza por un estilo de lenguaje escrito simple, breve y eficiente, que combina el uso de un vocabulario simple y de expresiones concisas y claras, con una estructura lingüística efectiva y un buen diseño del documento. De ese modo permite a las personas entender fácilmente lo escrito.

La comunicación clara y el lenguaje claro pueden ser analizados desde tres puntos de vista.

Desde un enfoque histórico y político, estudiando el contexto socio cultural y político en que surgen los movimientos de lenguaje claro.

Desde un punto de vista comunicacional, enfocado en los elementos de la comunicación y sus aspectos gramaticales, tanto sintácticos como semánticos, y funcionales.

Finalmente, como criterio de justicia, con la convicción de que entender lo que las instituciones nos explican, nos piden, nos exigen, es un derecho. “Luego ya dependerá de cada uno si ese entendimiento lo conduce a la acción o lo deja impasible. Hablamos de derecho a entender, porque no es lo mismo entender que comprender: la comprensión requiere un proceso interno, es hacer propio lo que se entiende y actuar en consecuencia”⁽³⁾.

Los tres enfoques convergen en un factor común que los aglutina: la persona destinataria.

En esta sociedad creativa, innovadora, multifacética, y transversal, el centro de todo proceso es el ser humano, y se traduce en la conocida *user experience* (UX) o experiencia del usuario.

Para nosotros la comunicación clara en el sistema de justicia tiene como objetivos específicos garantizar el acceso universal de los documentos públicos, hacerlos entendibles y facilitar su entendimiento y comprensión a la ciudadanía como destinataria, consumidora y usuaria del sistema.

Para ello necesitamos deconstruir las formas clásicas y tradicionales en cómo pensamos y nos manifestamos jurídicamente.

(2) International Plain Language Federation, <https://www.iplfederation.org/plain-language/>.

(3) MONTOLÍO E. y TASCÓN M., “El derecho a entender”, Ed. Catarata y Prodigio Volcán, Madrid, 2020, e-book Apple Store, pág. 42.

III. NUEVAS TECNOLOGÍAS, ENTORNOS DIGITALES Y *DESIGN THINKING*

Como señalamos, el lenguaje escrito para una comunicación clara es un lenguaje que requiere de un buen diseño del documento, es decir, de la forma en que presentamos la información a la ciudadanía.

Si bien inicialmente el lenguaje escrito era un sistema totalmente despojado de puntuación (*scriptio* continua, es decir, sin espacio entre palabras), “la gran revolución se produjo a través de las modificaciones en la forma en que se organizó el texto, con la introducción, disposición y organización de las palabras en el espacio a través de la puntuación. Todas esas innovaciones ayudaron a sentar las bases que allanaron el camino a la lectura silenciosa, lo que permitió que los lectores pudiesen absorber el significado de los textos de modo mucho más rápido y eficaz”⁽⁴⁾.

La estandarización de la puntuación y la forma en la que se presentaba la información jugaron un rol vital en la aparición del arte de la imprenta, y en el impacto que este invento revolucionario tendría en las personas y en las civilizaciones.

Hoy las nuevas tecnologías nos plantean también nuevos desafíos y oportunidades de pensar, aprender, escribir y entender/comprender de una manera distinta.

El desarrollo de la escritura ha ido siempre de la mano del desarrollo de la tecnología: de la tablilla de arcilla a la pantalla de un dispositivo móvil, miles de años de avances técnicos han permitido que este modo de comunicación amplíe exponencialmente sus funciones, su presencia y su protagonismo en nuestras vidas cotidianas...⁽⁵⁾

Así, en relación a los entornos digitales y la escritura web, debemos partir de ciertas características diferenciales:

- a. La web tiene una estructura hipertextual multimedia, y no una organización textual lineal o secuencial...
- b. la lectura web es navegacional y la escritura web no solo ha de adaptarse a esa realidad, sino que ha de crear entornos de navegación de la información amigables con la actitud explorativa del internauta;

(4) BÅRD BORCH M., “Signos de civilización. Cómo la puntuación cambió la historia”, Ed. Godot, Buenos Aires, 2019, e-book Apple Store, pág. 34.

(5) MONTOLÍO, E., “Manual de Escritura Académica y Profesional. Estrategias gramaticales y discursivas”, Ed. Planeta, Barcelona, 2018, e-book Apple Store, pág. 7.

c. el texto web ha de ser especialmente atractivo y ha de contener valores persuasivos. De lo contrario, será abandonado en pocos segundos y no tendrá una segunda oportunidad de lectura ⁽⁶⁾.

Es en este punto donde proponemos el uso de una herramienta de innovación legal que ayudará a un mejor entendimiento para mayor comprensión en el ejercicio de los derechos: el diseño legal o *legal design*.

El *design thinking* (o pensamiento de diseño) es una metodología utilizada desde el diseño “para resolver problemas complejos que en vez de centrarse en el problema se orienta a la acción, propiciando el avance hacia la creación del escenario de futuro preferido. Utiliza la sensibilidad del diseñador y se basa en la lógica, la imaginación, la intuición y el razonamiento sistémico para explorar las posibilidades de lo que podría ser y para crear los resultados deseados que benefician al usuario final” ⁽⁷⁾.

Las empresas (e instituciones) a la hora de integrar esta metodología deberán considerar los siguientes principios ⁽⁸⁾:

1. Está orientado a la acción, propone aplicar un enfoque de actuar para aprender interdisciplinario a la resolución de problemas.

2. Está a gusto con el cambio, es disruptivo y provocador por naturaleza.

3. Es antropocéntrico, siempre se centra en las necesidades del cliente o del usuario final.

4. Integra la previsión, imagina de forma anticipada y disciplinada el futuro, nos abre el futuro con incógnitas.

5. Es un proceso constructivo dinámico, es iterativo, exige una definición, redefinición, representación, evaluación y visualización constantes.

6. Fomenta la empatía, coloca al usuario en el centro de todo, y para ello fomenta el uso de instrumentos que nos ayuden a comunicarnos con las personas.

7. Reduce los riesgos, y postula aprender de los pequeños fracasos.

8. Puede crear significado, y contribuyen a captar y a expresar la información necesaria para formar y socializar el significado.

9. Puede llevar la creatividad empresarial al siguiente nivel, pues fomenta una cultura que valora los cuestionamientos, inspira la reflexión

(6) BONILLA, S. “Escritura web”, en MONTOLÍO, E., “Manual de Escritura Académica y Profesional. Estrategias gramaticales y discursivas”, Ed. Ariel, 2018, e-book, pág. 2447.

(7) GARCÍA DE LA SERRANA, J., “*Design thinking*: qué es, características y fases, EAE Business School- Harvard Deusto”, 2020, <https://retos-directivos.eae.es/design-thinking-que-es-caracteristicas-y-fases/>.

(8) Mootee L., “Design Thinking para la innovación estratégica”, citado por García de la Serrana J., Ob.cit.

frecuente mientras se actúa, celebra la creatividad, acepta la ambigüedad y crea significado visual por medio de interacciones con visualizaciones, objetos físicos y personas.

10. Es la nueva lógica competitiva de la estrategia empresarial que permite a las compañías crear nuevos productos, experiencias, procesos y modelos de negocio que trascienden lo que meramente funciona.

Esta herramienta y metodología es altamente utilizada, a nivel global, también en los ámbitos de educación y capacitación, ya que permite que problemáticas o situaciones y/o documentos complejos puedan ser interpretados, a través del *design thinking*, en formato de sencillo entendimiento, más comprensible y empático.

IV. LEGAL DESIGN THINKING

En ese marco brevemente reseñado surgió en Standford el movimiento *legal desing thinking* y la aplicación sistemática de la metodología *design thinking* al ámbito jurídico.

Hay dos características esenciales del *legal design* que lo diferencian del resto de disciplinas de innovación legal (i) su foco en el usuario. Alcanzar una experiencia de usuario óptima e inclusiva cuando utiliza el producto o servicio objeto de desarrollo es una parte esencial del proceso creativo; y (ii) la construcción rápida de prototipos, que se exponen al uso e interacción con usuarios reales. Con la información derivada de estas interacciones tempranas se desarrollan nuevos prototipos mejorados, de tal manera que con cada iteración se ajusta la idea y se perfecciona significativamente el producto o servicio final. Estas dos características provocan que los productos creados a través de *legal design* no solo resuelvan problemas de forma eficaz, sino que sean verdaderamente útiles y atractivos para el usuario⁽⁹⁾.

De este modo permite lograr un sistema legal realmente inclusivo.

En materia de innovación legal, Daniel Martin Katz⁽¹⁰⁾ la define en cuatro pilares: derecho, tecnología, diseño y *delivery*.

El primer pilar es el conocimiento del derecho sustantivo. El segundo pilar es el tecnológico, que involucra las plataformas de análisis de datos, la inteligencia artificial, la capacidad computacional en la prestación de servicios jurídicos. El tercer pilar es el *legal design* y el rediseño y mejora de los

(9) The Technolawgist, Legal Design: el lavado de cara del derecho, 2019, <https://www.thetechnolawgist.com/2019/06/17/legal-design-el-lavado-de-cara-del-derecho/>.

(10) KATZ D., <https://es.slideshare.net/Danielkatz/law-tech-design-delivery-observations-regarding-innovation-in-the-legal-industry-professor-daniel-martin-katz/2-legalinnovation>.

procesos, la experiencia del usuario y la gestión de proyectos, y también la vinculación entre la ciudadanía y el sistema de justicia. Por último, el cuarto pilar es el concepto de *delivery*, es decir el cambio en los modelos de negocio, nuevas regulaciones y la incorporación de técnicas clave del marketing aplicadas al ámbito jurídico.

El diseño legal está centrado en el ser humano y busca que el sistema de justicia, y el sistema legal en general, funcionen mejor para sus destinatarios.

Cuando hablamos de *legal design* y la forma en que visualizamos el lenguaje jurídico escrito, no es solo una cuestión de apariencia, sino de crear servicios legales enfocados en el uso, utilidad y actividad de la ciudadanía.

Para ello será necesario utilizar:

- a) elementos y técnicas de diseño visual,
- b) tecnología,
- c) un trabajo inter y multidisciplinario,
- d) en un proceso de experiencia usuario.

V. COMUNICACIÓN CLARA CON DISEÑO LEGAL PARA NO DEJAR A NADIE ATRÁS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo⁽¹¹⁾, y marcan la agenda global pública y privada hasta el 2030.

“No dejar a nadie atrás” (*Leaving No One Behind* - LNOB) es la promesa central y transformadora de la Agenda 2030 y sus ODS⁽¹²⁾.

Una comunicación clara “sin dejar a nadie atrás” implicará atender la accesibilidad y el entendimiento de la información escrita, para promover sociedades inclusivas y construir instituciones eficaces (ODS 16), reducir la desigualdad (ODS 10), garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS 4), visibilizar y empoderar a todas las mujeres y niñas (ODS 5), entre otros.

(11) Naciones Unidas, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.

(12) Naciones Unidas, Operationalizing Leaving No One Behind Good Practice Note For Un Country Teams, <https://unsdg.un.org/sites/default/files/2022-04/Operationalizing%20LNOB%20-%20final%20with%20Annexes%20090422.pdf>.

Incluso hay quienes hoy proponen el ODS 18: Por una comunicación responsable⁽¹³⁾.

A través de esta comunicación clara y responsable, con un diseño pensado para la ciudadanía, creemos que será posible garantizar el derecho a entender, facilitar la participación ciudadana y el control a la gestión pública, democratizar el acceso a la información, disminuir dudas y quejas de los usuarios, mejorar la reputación del sistema de justicia y de los organismos públicos involucrados, y de este modo fortalecer el sistema democrático y contribuir a un desarrollo sostenible.

VI. EL CASO DE CONCILIA: DISEÑO LEGAL APLICADO

En el marco de la Acordada N.º 31011 (abril 2023)⁽¹⁴⁾ de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza, actualmente se encuentra en proceso de implementación, como prueba piloto, la plataforma online de celebración y homologación de convenios laborales en el ámbito del fuero del trabajo: CONCILIA.

Esta herramienta tiene como objetivo brindar a justiciables y profesionales una forma simple, ágil, segura y rápida de suscribir acuerdos de conciliación en procesos adversariales tramitados ante el fuero laboral.

La plataforma es un desarrollo propio del Poder Judicial de Mendoza, bajo la coordinación del equipo de la Dirección de Informática. Sin embargo, a fin de garantizar la experiencia usuario, el proyecto se ha amalgamado con una mirada inter y multidisciplinaria de la magistratura y el funcionario del Poder Judicial de Mendoza y se encuentra en plena discusión.

Está integrada por dos sistemas que actúan de manera sucesiva en el proceso: Prometea, la inteligencia artificial desarrollada por el Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y *LegalSign*, un sistema de firma electrónica desarrollado por la empresa chilena TOC *Biometrics*.

VI.1. Procedimiento

El convenio podrá elaborarse directamente en el sitio web del Poder Judicial de Mendoza.

Completados los datos requeridos por el sistema, el programa de IA elaborará de manera inmediata y conjunta el acta del convenio y un borrador o propuesta de la sentencia homologatoria.

(13) Prodigioso Volcán, 2023, <https://www.prodigiosovolcan.com/proyectos/contribuir-a-los-ods-a-traves-de-la-comunicacion-clara/>.

(14) Texto disponible en la página web del Poder Judicial de Mendoza, 2023, <https://spa.pjm.gob.ar/normas>.

Las partes y sus abogados/as procederán a firmar, en forma asincrónica, el acta convenio, a través del sistema *LegalSign*.

Una vez firmada por todos los sujetos, tanto el acta como el borrador de la sentencia pasan a etapa de evaluación en la oficina y/o tribunal respectivo para control humano. Allí se revisarán los documentos, se firmará y publicará la sentencia homologatoria.

Como puede advertirse claramente, se trata de una herramienta innovadora en varios aspectos.

En primer lugar, se trata de la primera plataforma desarrollada a partir del sistema de IA PROMETEA.

Desde su desarrollo inicial está orientada al uso y experiencia de los y las justiciables.

Un pantallazo al sistema:

CARGA DE DATOS:

LUGAR Y FECHA		DEPENDENCIA	
 DATOS DEL JUICIO		 TRABAJADOR/A	
FECHA			
AUTOS Nº			
CARÁTULA			
 ASEGURADORA RIESGO DE TRABAJO		 PERICIA MÉDICA	
REPRESENTANTE			
ART DEMANDADA			
NOMBRE EMPLEADORA			
CUIT Nº			
 MONTO DEL ACUERDO			
\$	ENTIDAD BANCARIA	FECHA COBRO	

Imagen 1: visualización web de formulario

ACUERDO:

En la Ciudad de Mendoza, a los [FECHA_EN_LETRAS] días del mes de [MES_EN_LETRAS] del año dos mil veiniuno, comparecen ante la Secretaría de Ejecuciones y Homologaciones del fuero laboral de la Primera Circunscripción de Mendoza en autos n° [NUMERO_CAUSA] caratulados [CARATULA_CAUSA] tramitados por ante la [CAMARA] Cámara del Trabajo el/la Sr./a. [ACTOR_NOMBRE] quien acredita identidad con DNI [ACTOR_DNI] y concurre con el patrocinio letrado del Dr./Dra. [NOM_AB_ACT] mat. [MAT_AB_ACT] y el/la Sr./Sra. Dr./Dra. [NOM_AB_DEM] mat. [MAT_AB_DEM] quien concurre en representación de [DEMAN_NOMBRE] CUIT [DEMAN_CUIT]. Abierto el acto las partes manifiestan que han arribado a un acuerdo transaccional en los autos de referencia a efectos de dar por terminados los mismos, por la suma total y cancelatoria de PESOS [MONTO_K_LETRAS] (\$[MONTO_K_NUMEROS]). Esta suma resulta de la pericia realizada por el Dr. [NOM_PERITO], donde se ha determinado que el accionante padece una incapacidad laboral del [INCAPACIDAD] % como consecuencia de [DOLENCIA] cuya primera manifestación invalidante se produjo el día [PMI], acaecida durante la relación laboral mantenida con [NOM_EMPLEADORA] con CUIT [CUIT_EMPLEADORA]. El monto mencionado será pagadero dentro de los [PLAZO_PAGO] días de notificada la homologación del presente convenio. Las costas del presente proceso se pactan a cargo de la demandada. A efectos de realizar el pago directo del capital, contemplado en Acordada 29.825, se denuncia el CBU de [ACTOR_NOMBRE], el cual es [CBU]. Una vez que el presente convenio sea homologado y la parte actora perciba la suma convenida, nada más tendrá para reclamarle a la demandada por los conceptos reclamados en la presente causa. Los honorarios de los profesionales de la parte actora se pactan de forma conjunta en la suma de [MONTO_HON], comprometiéndose [NOM_AB_ACT] a acompañar la totalidad de las conformidades profesionales de los letrados que han actuado por la parte actora. La falta de pago total o parcial del monto convenido podrá ser ejecutada por la vía de ejecución de sentencia, ya sea por la suma completa o el saldo insoluto. Los comparecientes solicitan la homologación del presente convenio. A lo que el Sr. Secretario de Ejecuciones y Homologaciones del Fuero Laboral RESUELVE: I) Téngase presente el convenio celebrado por las partes. II) Agréguese a las actuaciones principales, a sus efectos. Con lo que se dio por finalizado el acto, firmando los comparecientes por ante el Sr. Secretario que autoriza.

Imagen 2: visualización de acuerdo

VI.2. Ventajas

Podemos inicialmente, y sin perjuicio de los resultados que arroje el sistema una vez implementado y validado por las y los usuarios involucrados, señalar las siguientes ventajas y/o beneficios:

a. Está pensado y diseñado para la ciudadanía, con un acceso ciudadano simple, y un procedimiento gratuito.

b. Simplifica en forma gráfica los documentos judiciales.

c. Reduce a su mínima expresión los costos operativos, evita el traslado de las partes a los tribunales, y la elaboración y suscripción del convenio se realiza en forma remota y asincrónica.

d. Es 100% digital.

e. La firma del convenio cuenta con la seguridad que *LegalSign* otorga a sus usuarios.

f. Logra introducir en el sistema judicial aspectos de gestión de los procesos mediante la simplificación de tareas, la unificación de criterios y el dictado de resoluciones autosuficientes.

g. Permite ahorrar horas de trabajo humano en el poder judicial, y a un tiempo, garantiza mayor celeridad en la resolución de los conflictos.

h. Disminuye dudas, consultas y quejas de los usuarios.

i. Otorga transparencia a todo el sistema de celebración y homologación de convenios en el fuero laboral, y al sistema de justicia en forma global.

j. Permite obtener datos sobre dolencias e incapacidades para la elaboración de diagnósticos en la materia.

k. Permitirá interactuar con otros sistemas de procesamiento de información (Registro de Deudores Alimentarios) y con otros sistemas de procesamiento de lenguaje (ej. lectores para personas no videntes).

VII. CONCLUSIONES Y EXPECTATIVAS

El lenguaje es uno de los pilares de la comunicación clara, pero no es solo cuestión de textos. Comunicación clara significa transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía por cualquiera de los diferentes canales actuales (papel, teléfonos móviles, ordenadores y otros dispositivos) y adaptada a sus particularidades⁽¹⁵⁾.

Advertimos que resulta necesario no solo el conocimiento de la ciencia jurídica sino de la adopción de nuevas habilidades y el uso de nuevas tecnologías en el ámbito jurídico-legal para una constante innovación, capacitación e implementación de las distintas herramientas que posibiliten la adaptación a esta nueva etapa de cambios disruptivos.

A través de esta comunicación clara y responsable, con un diseño pensado para la ciudadanía, creemos que será posible garantizar el derecho a entender, facilitar la participación ciudadana y el control a la gestión pública, democratizar el acceso a la información, disminuir dudas, consultas y quejas de los usuarios, aumentar la confianza de las personas en las instituciones, mejorar la reputación del sistema de justicia y de los organismos

(15) Prodigioso Volcán, 2023, <https://comunicacionclara.com>.

públicos involucrados, y de este modo fortalecer el sistema democrático y contribuir a un desarrollo sostenible.

Si la puntuación cambió la historia⁽¹⁶⁾, podemos pensar que el diseño hará lo propio...

(16) Bård Borch M., ob. Cit.

PARATEXTOS EN EL DISCURSO JURÍDICO: EL CASO DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Por Leonardo Altamirano (*)

I. INTRODUCCIÓN

La implementación del lenguaje claro en la administración de justicia enfrenta desafíos específicos que derivan de las singulares características del discurso jurídico. Sin pretender exponer un listado exhaustivo, considero que los siguientes rasgos generan las mayores dificultades para la aplicación de procedimientos de simplificación discursiva en este ámbito:

a. La complejidad que presentan algunos conflictos puestos a consideración de las autoridades judiciales exige respuestas jurisdiccionales igualmente complejas.

b. Por razones legales y procesales, muchos documentos jurídicos incluyen la transcripción íntegra y el análisis de grandes volúmenes de prueba, normas aplicables al caso y precedentes sobre la materia; esto acrecienta la magnitud de los textos.

c. Los esfuerzos de los enunciadores jurídicos por conjurar la vaguedad y ambigüedad⁽¹⁾ de las lenguas naturales supone una crítica lexicológica de las expresiones de uso corriente que distancia el *tecnolecto* jurídico del habla utilizada por la comunidad.

II. PROGRESIVIDAD

Consciente de las características propias del discurso jurídico, el movimiento de lenguaje claro siempre ha planteado que el camino hacia la claridad debe ser progresivo y que, además, la simplificación discursiva tiene

(*) Doctor en Semiótica y licenciado en Comunicación Social. Coordina la Oficina de Comunicación el Comité de Lenguaje Claro y Lectura Fácil del Poder Judicial de Córdoba (Argentina).

(1) Cfr. Carrió, Genaro. (1990). Notas sobre derecho y lenguaje. 4° ed. Buenos Aires: Abeledo Perrot, p. 49.

ciertos límites que están relacionados con la reversibilidad⁽²⁾ de los contenidos. Por esa razón, las máximas autoridades judiciales de la región siempre han impulsado el esclarecimiento de los documentos jurídicos “sin perjuicio de su rigor técnico”⁽³⁾.

En efecto, una sentencia compuesta por oraciones que superan las 60 o 70 palabras, en promedio, será más difícil de comprender que una resolución elaborada a partir de oraciones más cortas, por ejemplo, que no superen las 30 palabras. De igual manera, siempre resultará más fácil de comprender un enunciado jurídico que mantenga el orden habitual de los componentes de oración, esto es, sujeto, verbo y resto del predicado, que una frase que presente tales elementos desordenados por la presencia de hipérbatos. En definitiva, cada procedimiento de clarificación discursiva que se incorpore a un texto jurídico reducirá, aunque sea un poco, los obstáculos de comprensión tanto para los operadores del sistema como para las personas sin formación específica que están involucradas directa o indirectamente en los pleitos judiciales.

Para aplicar estas estrategias de esclarecimiento, en rigor, no hace falta más que la voluntad de las autoridades judiciales que intervienen en el expediente y, acaso, una capacitación sobre la materia relativamente. Como surge de los ejemplos citados más arriba, no hace falta ser un experto en lingüística o gramática para aplicar procedimientos de clarificación textual. Estamos hablando de escribir oraciones cortas, no alterar el orden habitual de la oración, usar correctamente los gerundios, explicitar el significado de las siglas y acrónimos, erradicar los arcaísmos, reemplazar las fórmulas utilizadas exclusivamente en la jerga forense, explicar el significado de ciertos tecnicismos la primera vez que aparecen en el texto, evitar la incrustación de citas y digresiones ajenas al objeto de la contienda. Si los enunciadores jurídicos aplicaran estas técnicas a la hora de componer sus textos, la mayor parte de los obstáculos de comprensión desaparecería casi de inmediato. Pero, claro, los hábitos discursivos adquiridos por inmersión durante muchos años de ejercicio profesional no siempre pueden transformarse con la urgencia necesaria.

Aun así, cada vez más tribunales iberoamericanos descubren que la clarificación de los documentos jurídicos facilita su comprensión por parte de los operadores judiciales y de las personas usuarias del servicio como así también evita los malentendidos que surgen de la opacidad discursiva.

(2) Cfr. Eco, Umberto. (2008). *Decir casi lo mismo. Experiencias de traducción*. Barcelona, Lumen, pp. 82-87.

(3) Cfr. VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia. (2002). “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano”, punto 8. <https://biblioteca.cejamerica.org/handle/2015/4253>.

III. PARATEXTOS

En esta oportunidad, quiero hacer foco en algunos procedimientos de clarificación que está implementando la Corte Interamericana de Derechos Humanos en la difusión de sentencias que determinan “si un Estado ha incurrido en responsabilidad internacional por la violación de alguno de los derechos consagrados en la Convención Americana de Derechos Humanos o en otros tratados de derechos humanos aplicables al sistema interamericano”⁽⁴⁾.

La particularidad de la Corte Interamericana radica en que, además de procedimientos de clarificación sintáctica o léxica que mencioné anteriormente, incorporan *paratextos* destinados a facilitar la comprensión de los enunciados jurídicos por diferentes intérpretes. Los *paratextos* pueden definirse como “aquellos fragmentos verbales que acompañan al texto propiamente dicho; puede tratarse de grandes unidades (prefacios, textos de portada) o de unidades reducidas: un título, una fecha, un intertítulo, un nombre de sección [...], notas al pie de página, comentarios marginales” (Maingueneau, 2009, p. 73). Son textos subordinados al documento principal que tienen la función de organizar la información, jerarquizar datos, aportar precisiones acerca del contexto de la enunciación o la identidad del enunciador, entre otras.

Ampliamente utilizados en el discurso académico y periodístico, algunos *paratextos* han sido inexplicablemente excluidos de la escritura forense, cuando su empleo —como veremos enseguida— podría subsanar obstáculos que entorpecen la comprensión de los documentos jurídicos. En efecto, estos elementos discursivos aportan soluciones eficaces para allanar las dificultades más típicas del discurso jurídico: su complejidad conceptual; la extensión de los textos; la distancia entre el *tecnolecto* y la lengua estándar utilizada por la comunidad. La utilización que la Corte Interamericana hace de tales recursos permite ver en un caso concreto la potencialidad que tienen para reducir las barreras para la comprensión de las sentencias, justamente en sentencias extremadamente complejas por tratarse de violaciones a los derechos humanos cometidas por Estados nacionales.

A continuación, analizaré el empleo de algunos *paratextos* que la Corte Interamericana usó en la sentencia dictada el 4 de febrero de 2023 en el caso “Olivera Fuentes Vs. Perú”⁽⁵⁾. En este proceso, el tribunal internacional examinó la responsabilidad internacional de Perú por la violación de

(4) Cfr. Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2023). “¿Qué es la Corte IDH?”. Recuperado de https://www.corteidh.or.cr/que_es_la_corte.cfm.

(5) La sentencia completa está disponible en la página web de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el siguiente enlace: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_484_esp.pdf.

los derechos de Crissthian Manuel Olivera Fuentes a la igualdad y no discriminación, vida privada, garantías judiciales y protección judicial, como consecuencia de alegados actos de discriminación basados en la expresión de su orientación sexual.

IV. EL ÍNDICE

Por abordar conflictos complejos, las sentencias de la Corte Interamericana requieren un desarrollo de varias decenas de páginas. En el caso concreto, la resolución tiene 66 páginas. El volumen de dichos documentos, muchas veces, dificulta que su lectura completa se desarrolle en un mismo acto. Por el contrario, estos textos tienden a leerse en tramos sucesivos. Es más, resulta relativamente frecuente que los intérpretes encaren abordajes fragmentarios de tales documentos, durante los cuales reparan en algunos acápites, a la vez que ignoran (total o parcialmente) otros; esto, conforme el interés particular del lector concreto. Para cualquiera de tales prácticas, el índice constituye una ayuda verdaderamente imprescindible. Entre otras cosas, este *paratexto* revela, a simple vista, la estructura completa de la sentencia; muestra cómo está organizado el contenido documental y permite ubicar en el cuerpo del texto (a veces frondoso) cada asunto de relevancia. Funciona como un auténtico *mapa del texto* que facilita el recorrido de la lectura, a menudo, a través de un bosque de palabras; a la vez que indica el camino que el lector debe emprender para llegar a la parcela que le interesa. A continuación, transcribiré parcialmente⁽⁶⁾ el índice de la sentencia emitida en el caso “Olivera Fuentes Vs. Perú”:

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN DE LA CAUSA Y OBJETO	
DE LA CONTROVERSIA	4
II. PROCEDIMIENTO ANTE LA CORTE	5
III. COMPETENCIA	8
IV. EXCEPCIONES PRELIMINARES	8
V. CONSIDERACIONES PREVIAS	12
VI. PRUEBA	14
VII. HECHOS	16

(6) En este ejemplo, por razones de orden expositivo y cuestiones de espacio, omito la transcripción de los subtítulos de cada uno de los capítulos de la sentencia, que están identificados por un número romano.

VIII. FONDO	25
IX. REPARACIONES	49
X. PUNTOS RESOLUTIVOS	63

Como anticipé, en estas pocas líneas, la Corte Interamericana revela los principales componentes temáticos de la resolución dictada en el caso. Asimismo, ubica cada uno de los aspectos relevantes de la decisión de manera que el lector pueda emprender, sin dificultad, tanto la lectura integral del documento como su abordaje por etapas o fragmentario.

V. TÍTULOS Y SUBTÍTULOS

La Real Academia Española (RAE) define a los títulos y subtítulos como “textos breves de carácter informativo con los que se encabeza un documento o sus posibles divisiones para dar cuenta de su contenido” (Muñoz Machado, 2017, p. 200). Sirven para anticipar al lector el contenido que encontrará en el texto o en el fragmento que precede. De esta manera, cumplen una función de presentación y síntesis.

En la escritura jurídica tradicional, los títulos se utilizan para presentar el género discursivo del documento en cuestión (sentencia, auto interlocutorio, recurso de apelación, demanda, dictamen, denuncia) y los subtítulos para señalar sus grandes secciones del texto (vistos, resultandos, considerandos, resuelvo). Sin embargo, en los últimos años, los subtítulos han comenzado a emplearse con mayor intensidad para indicar cada uno de los fragmentos temáticos en que puede dividirse un documento. Veamos cómo utiliza la Corte Interamericana este recurso en uno de los *capítulos* de la sentencia analizada:

IX REPARACIONES

A. Parte lesionada

B. Medidas de rehabilitación

C. Medidas de satisfacción

D. Garantías de no repetición

E. Indemnizaciones compensatorias

F. Costas y gastos

G. Reintegro de los gastos al Fondo de Asistencia Legal de Víctimas de la Corte Interamericana

H. Modalidad de cumplimiento de los pagos ordenados

Aquí, el enunciador jurídico emplea números romanos para distinguir los diferentes capítulos que componen la sentencia. También distingue los capítulos de aquellos elementos de menor jerarquía mediante el uso de negritas y mayúsculas corridas. En tanto, reserva las letras para identificar las unidades de contenido inferiores al capítulo, que llamaré acápite. El contenido de dichos fragmentos del documento está descrito con enunciados breves, que facilitan su ubicación durante el proceso de lectura y también su localización inmediata (índice mediante) en posteriores abordajes del documento.

VI. NOTAS AL PIE

Las notas al pie permiten derivar a un espacio de la página diferente tanto aclaraciones, citas doctrinarias y jurisprudenciales como ejemplos relacionados con el texto principal y cualquier otro dato de menor relevancia. Tiene la finalidad de favorecer la lectura fluida del texto y evitar la incorporación de largos incisos, encerrados entre comas o paréntesis (en el mejor de los casos). Como señala la RAE, “cuando estas referencias se insertan en el texto, rompen la secuencia de la redacción, hacen pesada la lectura y distraen la atención” (Muñoz Machado, 2017, p. 35).

Este recurso ayuda a sanear los textos jurídicos de uno de los principales obstáculos para la *lecturabilidad* ⁽⁷⁾ del contenido: la incrustación en el medio de las oraciones de información secundaria. A continuación, detallaré el tipo de contenidos que la Corte Interamericana deriva a las notas al pie para dotar de mayor fluidez a la lectura de las sentencias (la enumeración no será exhaustiva):

- Fechas de notificaciones, solicitudes u otros actos concretados durante la tramitación de la causa.
- Nombres completos de operadores judiciales que intervinieron en el proceso.
- Citas jurisprudencias, algunas de las cuales incluyen la dirección web donde están alojadas esos documentos digitales.
- Referencias bibliográficas a opiniones consultivas, declaraciones, resoluciones, denuncias o informes vinculados con la temática.
- Aclaraciones procesales o terminológicas.
- Transcripción competa de normas referidas en el texto principal.

(7) Este concepto está asociado a la “facilidad que presenta un texto para ser leído y comprendido sin que el lector se vea obligado a realizar grandes esfuerzos cognitivos” (Perafán Liévano, 2021, p. 256).

Como puede imaginarse, si estos contenidos fueran incorporados al cuerpo de texto, su volumen aumentaría considerablemente como así también su complejidad sintáctica. No se trata de información sin importancia para la causa (este tipo de datos directamente deben ser erradicados de la escritura forense); sino de contenidos de jerarquía inferior que no resultan indispensables para la comprensión de los hechos analizados y los argumentos ofrecidos por el tribunal para resolver la controversia.

Algunos tribunales, consignan las notas bibliográficas o jurisprudenciales al final del documento. En general, esto obedece a limitaciones técnicas de las interfaces de elaboración de documentos digitales. Este recurso cumple la misma función que la nota al pie: deriva a otro sector del texto información secundaria para facilitar la lectura de los datos más importantes, desde el punto de vista del propósito enunciativo.

VII. RESUMEN OFICIAL

He dejado para el final dos *paratextos* que, a mi entender, pueden contribuir significativamente con la comprensión social de las resoluciones judiciales: el resumen oficial y el comunicado de prensa.

Cada vez que la Corte Interamericana emite una sentencia que puede tener relevancia pública o gravedad institucional acompaña el documento original con dos textos adicionales: uno dirigido a la comunidad, en general; el otro, a la prensa. Ambos documentos podrían catalogarse como resúmenes de la sentencia; pero, como veremos enseguida, tienen estructuras diferentes y cumplen objetivos específicos.

El resumen⁽⁸⁾ mantiene la estructura típica de la sentencia: qué pasó, qué dice la legislación al respecto, qué solución adopta el tribunal. Esta secuencia puede verse claramente en los títulos principales del resumen:

I. Hechos

II. Fondo: derecho a la libertad, vida privada, libertad de expresión, igualdad ante la ley, garantías judiciales y protección judicial

III. Reparaciones

No hay una alteración de la estructura del documento. Solo se expresan de manera sintética los hechos denunciados; se describe brevemente cómo fueron aplicados los estándares vigentes al caso concreto y, por último, se detallan las reparaciones dispuestas por el tribunal. Por supuesto, hay detalles de los argumentos que no aparecen en el resumen. Tampoco se puntua-

(8) Este documento está disponible en el siguiente enlace: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/resumen_484_esp.pdf.

liza el recorrido del proceso desde los primeros transitados en Perú por el damnificado hasta el planteo en la Corte Interamericana ni se transcriben las posiciones de las partes. Pero, en poco más de cinco páginas, el resumen oficial permite a una persona que nada sabe sobre el caso, comprender los puntos fundamentales del pleito: qué ocurrió, qué dijo el tribunal al respecto y qué medidas se adoptaron.

Además, sirve para que el Estado condenado repare a la víctima, puesto que la Corte Interamericana, entre otras cosas, ordena: “publicar el resumen oficial de la Sentencia elaborado por la Corte en el Diario Oficial y en un medio de comunicación de amplia circulación nacional en un tamaño de letra legible y adecuado”.

Con estas estrategias discursivas, el tribunal internacional busca ampliar la circulación de la sentencia más allá del ámbito estrictamente jurídico y alcanzar a un público mayor, no necesariamente vinculado con el mundo del derecho.

VIII. COMUNICADO DE PRENSA

Este documento también implica una síntesis de la sentencia, aunque su abreviación resulta —por decirlo así— más radical. De hecho, el comunicado de prensa⁽⁹⁾ tiene apenas dos páginas. Además, incluye procedimientos de simplificación léxica que acortan la distancia entre las competencias enciclopédicas del enunciador jurídico y de los destinatarios sin formación especializada.

Como lo exige este género discursivo, el cuerpo de texto está precedido por un título, en negritas y mayúsculas corridas, que anticipa de manera concisa y directa la decisión adoptada por el tribunal internacional:

PERÚ ES RESPONSABLE POR DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL

El texto del comunicado supone una alteración de la estructura propia de la sentencia y su reemplazo por forma denominada *pirámide trunca*, típica de la noticia de sucesos. En lugar de comenzar por el relato de los hechos, seguir por la aplicación del derecho y finalizar con las reparaciones, el comunicado de prensa reitera, en el primer párrafo o copete, la decisión del tribunal en una evidente estrategia de redundancia informativa:

En la Sentencia notificada en el día de hoy en el Caso *Olivera Fuentes Vs. Perú*, la Corte Interamericana de Derechos Humanos encontró al Estado de Perú responsable internacionalmente por la violación de

(9) El documento completo está disponible en el siguiente enlace: https://www.cor-teidh.or.cr/docs/comunicados/cp_24_2023.pdf.

los derechos a la libertad personal, garantías judiciales, vida privada, igualdad ante la ley y protección judicial en perjuicio del señor Olivera Fuentes, debido a las respuestas administrativas y judiciales otorgadas por las autoridades nacionales frente a la denuncia interpuesta por este, alegando que el 11 de agosto de 2004 fue discriminado en la cafetería de un supermercado debido a su orientación sexual.

Recién después de enunciar la decisión jurisdiccional, el texto retoma el orden cronológico de los acontecimientos tal como se presenta en la sentencia original y en el resumen oficial:

El 11 de agosto de 2004 Crissthian Manuel Olivera Fuentes y su pareja afectiva del mismo sexo se encontraban en una cafetería ubicada en un supermercado en Lima. Durante su estancia en el establecimiento comercial, el señor Olivera y su pareja estuvieron realizando demostraciones de afecto.

La incorporación del comunicado de prensa en el procedimiento de publicación del fallo se orienta a lograr una difusión más amplia a través del sistema de medios. Proveer este tipo de materia prima a los medios de comunicación facilita la circulación del mensaje en el espacio público puesto que el comunicado se adapta a los formatos de publicación de la prensa informativa ya sea en el ámbito de la radiodifusión (diarios, radios y televisión) o en la comunicación digital interactiva (portales web, redes sociales, plataformas de mensajería).

Componer un mensaje con un formato *listo-para-usar* favorece su circulación en los medios de prensa; ya que facilita el engorroso trabajo de producción que requiere un documento jurídico clásico. Paralelamente, evita los errores que pueden suscitarse cuando la reformulación del contenido jurídico queda en manos de periodistas o *community managers*, sin formación en derecho.

IX. CONCLUSIÓN

Como puede verse a partir del caso analizado, uno de los principales tribunales de la región ha comenzado a incorporar elementos discursivos propios de otros tipos discursivos (por ejemplo, el ámbito académico o el discurso periodístico) con el objetivo de facilitar la comprensión de los documentos jurídicos por parte de una mayor diversidad de destinatarios. Estas estrategias discursivas, que implican una ampliación del destinatario modelo de las sentencias⁽¹⁰⁾, también favorecen la circulación de los documentos jurídicos en ámbitos no especializados. De esta forma, las decisio-

(10) Cfr. Altamirano, Leonardo. (2023). Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia. Córdoba: Toledo Ediciones.

nes de la Corte Interamericana alcanzan un impacto más amplio en la comunidad afectada por la vulneración de derechos humanos. Esto muestra que la eficacia de la palabra jurídica también está ligada a la claridad de los pronunciamientos jurisdiccionales. De hecho, en el caso propuesto, algunas de las reparaciones dispuestas por el tribunal están relacionadas con la difusión de la sentencia propiamente dicha, o bien, con la publicación del resumen oficial en medios de circulación masiva. Las posibilidades de innovación son inagotables, solo hay que detenerse a reflexionar sobre los destinatarios efectivos de la comunicación judicial y decidir qué tipo de estrategia conviene poner en práctica para asegurarse la eficacia comunicacional de las decisiones jurisdiccionales.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALTAMIRANO, L., "Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia", Toledo Ediciones, Córdoba, 2023.
- CARRIÓ, G., "Notas sobre derecho y lenguaje", Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1990, 4° ed.
- CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, "Olivera Fuentes Vs. Perú", Sentencia de 4 de febrero de 2023. Serie "C" 484. Recuperada de https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_484_esp.pdf
- ECO, U., "Decir casi lo mismo. Experiencias de traducción", Lumen, Barcelona, 2008.
- MAINGUENEAU, D., "Análisis de textos de comunicación", Nueva Visión, Buenos Aires, 2009.
- MUÑOZ MACHADO, S., Dir., "Libro de estilo de la Justicia", Espasa, Barcelona, 2017.
- PERAFÁN LIÉVANO, B., Edit., "Por el derecho a comprender. Lenguaje claro.", Siglo del Hombre Editores, Universidad de los Andes, Bogotá, 2021.
- VII CUMBRE IBEROAMERICANA DE PRESIDENTES DE CORTES SUPREMAS Y TRIBUNALES SUPREMOS DE JUSTICIA, "Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano", Cancún, México, 2002, recuperada de <https://biblioteca.cejamerica.org/handle/2015/4253>.

EL LENGUAJE CLARO COMO EL CANARIO EN LA MINA: CAUSAS Y CONSECUENCIAS ESTRUCTURALES DE LA FALTA DE CLARIDAD EN LA ESCRITURA JUDICIAL

Por Gustavo Arballo ()*

I. EL CANARIO EN LA MINA COMO METÁFORA

Comenzamos por explicar la base de la metáfora. En una práctica que fue común en las minas de carbón y otras minas subterráneas durante el siglo XIX y parte del siglo XX, los mineros solían poner un canario en la mina para detectar la presencia de gases peligrosos, como el gas metano y el monóxido de carbono, que pueden ser inodoros e incoloros, pero extremadamente peligrosos.

Aquí nos interesa mostrar que en algún sentido los problemas de falta de claridad y complejidad de las resoluciones y sentencias tienen un sentido similar: son aspectos problemáticos que nos llevan no solo a revisar prácticas estrictamente lingüísticas, sino que tienen conexiones más profundas con otras disfunciones del sistema judicial. El problema de comprensibilidad de las resoluciones judiciales, de su estilo intrincado y oscuro, bien documentado y analizado por la literatura sobre el tema, será nuestro “canario en la mina” ⁽¹⁾.

II. CONCRETANDO: CUÁLES SON LOS PROBLEMAS EN LA ESCRITURA

La idea de que en las resoluciones judiciales no se escribe bien, o incluso la de que se escribe “mal”, debe ser especificada en una serie de problemas

(*) Secretario Coordinador del Centro de Capacitación del Poder Judicial de la Provincia de La Pampa. Profesor adjunto de Derecho Público Provincial y Municipal en la Universidad Nacional de La Pampa. Profesor de posgrado en la Universidades Nacional del Nordeste, Austral y Nacional del Comahue. Autor del libro “Brevísimo curso de derecho para no abogados” (Siglo XXI, 2022).

(1) Ver, por ejemplo, obras como POPKIN, William, “Evolution of the Judicial Opinion: Institutional and Individual Styles”, New York University Press, 2007, LOPEZ MEDINA, Diego Eduardo, “Manual de escritura jurídica”, Legis, Bogotá, 2018; DE CUCCO ALCONADA, María Carmen, “¿Cómo escribimos los abogados? La enseñanza del lenguaje jurídico”, en Academia, Revista sobre la enseñanza del Derecho, Año 14, número 28, 2016, pp. 127-144.

concretos y recurrentes, que podemos encontrar en diferentes niveles del texto.

- *Problemas en las palabras*: Uso excesivo de latinismos y términos técnicos sin una adecuada explicación, lo que dificulta la comprensión para el público en general y las partes involucradas que no tienen formación jurídica.

- *Problemas en las oraciones*: Se presentan oraciones muy extensas y complejas, con múltiples subordinadas, lo que dificulta seguir el razonamiento del juez y comprender claramente los argumentos esenciales.

- *Problemas de estilo*: Habitualmente objeto de queja y parodia en la cultura popular, el fenómeno refleja la tendencia judicial a adoptar tonos que no favorecen la claridad, ya sea por su estilo burocrático, curialesco, autoritario o grandilocuente, lo que crea una percepción negativa en las partes involucradas y el público en general.

- *Problemas de estructura textual*: aquí podríamos comenzar por señalar problemas de puntuación, y escalar a la visión general del texto: los modelos que siguen criterios tradicionales tienden a generar documentos de estructura confusa, sin una división en secciones que facilite la orientación del lector. En este apartado podríamos incluir el descuido en las citas y la inexistencia de un sistema de referencias uniformes.

- *Problemas de extensión*: Se encuentran textos que resultan excesivamente largos y redundantes, o que incluyen digresiones innecesarias para fundamentar la decisión.

Esta lista no es exhaustiva, pero se advertirá fácilmente que estos puntos marcan la columna vertebral de las indicaciones que aparecen en manuales de estilo clásicos y de los que se encuentran en los últimos esfuerzos institucionales que han sido fruto de la creciente atención que recibe la cuestión en nuestro país y en la región ⁽²⁾.

(2) A título de referencia, podemos citar: FEDERAL JUDICIAL CENTER (Centro Judicial Federal de los Estados Unidos de América). "Judicial Writing Manual: a Pocket Guide for Judges", 2ª ed., 2013; PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO, "Manual de estilo. Herramientas básicas para la producción textual", 2019; PODER JUDICIAL DEL PERÚ, Manual Judicial de Lenguaje Claro y Accesible a los Ciudadanos, 2014; REAL ACADEMIA ESPAÑOLA Y CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL, "Libro de estilo de la Justicia", Madrid, Espasa, 2017; SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, "Manual de Estilo", 2017; PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE FORMOSA, "Guía del lenguaje claro en el Poder Judicial de la Provincia de Formosa", 2020; PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE LA PAMPA, "Guía de referencia para resoluciones y comunicaciones Judiciales y Administrativas del Poder Judicial de la Provincia de La Pampa", 2022.

También debemos recordar que recordar que el capítulo III del Código Iberoamericano de Ética Judicial le da un matiz deontológico al especificar en su art. 27 que “[l]as motivaciones deben estar expresadas en un estilo claro y preciso, sin recurrir a tecnicismos innecesarios y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas”.

Eso no estaría siendo la regla general que vemos en la realidad. Precisamente, el órgano conformado por el Código —la Comisión Iberoamericana de Ética Judicial— ha concluido un reciente dictamen varias conclusiones críticas al respecto sobre el estado de la cuestión en los tribunales de la región, entre las que destacamos puntualmente las siguientes:

La densidad argumentativa con que sustentan sus decisiones, es uno de los problemas que enfrentan los sistemas judiciales de la región iberoamericana, en perjuicio de los estándares de concisión, precisión y claridad que reclaman los diferentes ordenamientos jurídicos para las resoluciones dictadas por los tribunales.

La motivación extensa hace que, en muchos casos, se pierda de vista el epicentro de la decisión y se argumente de forma deficiente mediante tecnicismos y extranjerismos innecesarios, que tornan inasible o complicada la comprensión de la determinación, limitan el derecho a la información de calidad y, por consiguiente, la posibilidad de controlar posibles excesos o abusos del poder judicial⁽³⁾.

Finalmente, y aunque hablamos hasta aquí de resoluciones judiciales, es pertinente hacer una apostilla aquí para enfatizar el carácter integral de la cuestión, que es evidente cuando se considera que la producción escrita de un Poder Judicial no se limita a la redacción de sentencias y resoluciones: también se relaciona con ciudadanos a través de procesos administrativos, de acuerdos reglamentarios, o de notificaciones. Es por ello que en el Poder Judicial de la Provincia de La Pampa se ha ampliado el espectro del paradigma de lenguaje claro a estas áreas que también inciden en el acceso a la justicia.

III. EL GAS EN LA MINA: LAS CAUSAS

Para corregir estos problemas “textuales” es necesario comprender que ellos responden a causas que trascienden individualidades y que en cierto modo responden a una suerte de cultura judicial.

Aunque la lista puede ser más extensa, enfocamos estos cuatro factores que queremos destacar:

(3) COMISIÓN IBEROAMERICANA DE ÉTICA JUDICIAL, 22º dictamen, 20/2/2023, sobre “El deber ético de justificar de forma breve y concisa las decisiones judiciales”, ptos. 22 y 23.

- *Reflejo del formalismo*: Muchos términos y prácticas en el ámbito judicial se han mantenido a lo largo del tiempo debido a la tradición y formalidad del sistema legal. Esto puede llevar a un uso excesivo de latinismos y términos técnicos que, si bien pueden tener un significado preciso para los expertos en derecho, son difíciles de comprender para el público en general. Los profesionales del derecho (no solo los jueces, sino también los abogados) reciben una formación especializada en derecho con terminología técnica y lenguaje específico, lo que puede llevarlos a utilizar un lenguaje que consideran apropiado para su campo pero que resulta inaccesible para personas sin esa formación. Esto incluso se replica en ámbitos conexos a la administración de justicia, como los cuerpos técnico-contables, cuando se apegan a una “jerga técnica” que perjudica la comprensión, y cuyos insumos luego son trasvasados a sentencias o a decisiones administrativas.

- *La cultura del distanciamiento*: Unido a ello se presenta la tendencia a utilizar un lenguaje legal complicado y formal como una forma de mantener la autoridad y la seriedad del proceso judicial. El “enturbiar las aguas para que parezcan más profundas”, el uso de latinazgos, la decisión “sobreteorizada”, la recurrencia a fuentes doctrinarias y jurisprudenciales que solo busca demostrar erudición y no resulta funcional a la decisión, son postales habituales en los decisorios. El tema aparece documentado no como una singularidad nacional, sino que se repite en las investigaciones sobre sentencias en otras partes del mundo y ha sido también puntualizado en otro reciente Dictamen de la Comisión Iberoamericana de Ética Judicial⁽⁴⁾.

- *Presiones de tiempo*: Los jueces a menudo se enfrentan a una carga de trabajo pesada y plazos ajustados para emitir sus decisiones (y lo mismo es predicable acerca de los abogados, por la exigüidad de los plazos procesales y la precarización del ejercicio profesional). Esto puede llevar a la redacción apresurada o a la omisión de explicaciones detalladas, lo que contribuye a problemas en la claridad y la estructura. Este condicionante abarca tanto los problemas del “antes” de la escritura (no hay tiempo adecuado para preparar el texto) como el “después” (cuando falta el tiempo suficiente para una exhaustiva revisión de un proyecto de resolución o sentencia). En estas condiciones, el énfasis puede estar más en el análisis jurídico y la aplicación de la ley que en la comunicación efectiva de las decisiones.

(4) COMISIÓN IBEROAMERICANA DE ÉTICA JUDICIAL, 21° dictamen, 2/12/2022, sobre “La motivación y el lenguaje de las resoluciones judiciales desde un punto de vista ético”, donde se expresa que “es un lugar común, de hecho, que la principal forma de preservar los privilegios de clase es ejercer la función a través de formas de actuar opacas e impenetrables. Pero esta idea, además de ineficaz para la buena administración de justicia, es especialmente peligrosa para la credibilidad del propio sistema judicial, por la desconfianza y sospecha que genera sobre la calidad de su actuación”.

- *Complejidad de los casos*: Debe concederse que si un caso fuera fácil u obvio probablemente no hubiera llegado a la judicialización. Tanto por aspectos jurídicos como fácticos, la naturaleza de los casos puede hacer que los jueces tengan efectivas dificultades para explicarlos de manera simple y concisa, lo que puede llevar a textos extensos y que deban cubrir necesariamente muchos temas. Dicho con un ejemplo notorio: la sentencia del Juicio a las Juntas militares debe ser necesariamente larga y compleja, y si no fuera así no sería un adecuado reflejo del juicio que la generó.

Dicho esto, habremos de subrayar que estas causas actúan con independencia de la mayor o menor o eventual “capacitación en redacción jurídica” que se pueda instrumentar. En este sentido, el punto de partida para una capacitación no sería el de comenzar por el “cómo escribir bien”, sino por resaltar todo el espectro de problemas que genera la falta de claridad en los escritos, resoluciones y sentencias. Y entender que, como veremos, estos problemas repercuten en los destinatarios, pero también en sus propios emisores.

IV. EL RIESGO DE EXPLOSIÓN Y DE ASFIXIA: LAS CONSECUENCIAS

La falta de claridad en el lenguaje de sentencias y resoluciones judiciales tiene como consecuencia directa y obvia las dificultades de comprensión de las partes directamente involucradas en el caso, y eventualmente las de la comunidad en general cuando se trata de casos de interés público.

No obstante, en ello no se agotan las posibles consecuencias negativas, que van mucho más allá y en buena medida generan condiciones causales para la perpetuación y el agravamiento del problema del lenguaje en las resoluciones judiciales.

En ese sentido podemos enumerar:

1. *Desigualdad en el acceso a la justicia*: Los problemas en la redacción pueden dificultar que ciertas personas, especialmente aquellas con recursos limitados o sin formación jurídica, accedan y comprendan plenamente el proceso judicial. Significativamente, en las “Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia a las personas en situación de vulnerabilidad” de la Cumbre Judicial Iberoamericana la regla 69 está dedicada a la “Comprensión de actuaciones judiciales” ⁽⁵⁾.

(5) CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA, “Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”, (Actualización de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, abril de 2018, Quito-Ecuador), Regla 59: “Toda persona en condición de vulnerabilidad, tiene el derecho a entender y ser entendida. Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la com-

2. *Dificultad para definir el precedente*: Este problema surge por el efecto de irradiación que tiene un fallo como precedente y debe decirse que esto no es de interés exclusivo de altas cortes de justicia, sino que involucra también a un tribunal ordinario que usualmente adopta como regla la de observar y seguir sus propias líneas jurisprudenciales. En ese sentido, la falta de claridad en la redacción de las decisiones puede llevar a una interpretación ambigua o incorrecta de la ley, lo que dificulta su correcta aplicación en futuros casos similares.

3. *Aumento de apelaciones y recursos*: En parte consecuencia de lo anterior, y aunque imposible de cuantificar, los problemas en la redacción y fundamentación de las decisiones judiciales pueden dar lugar a más apelaciones y recursos legales, lo que genera una mayor carga de trabajo para los tribunales y prolonga la resolución de los casos.

4. *Inseguridad jurídica*: La falta de coherencia y claridad en las decisiones judiciales puede generar incertidumbre sobre cómo se resolverán casos similares en el futuro, lo que afecta la previsibilidad del sistema legal. El incumplimiento sostenido de criterios de claridad va a suponer además dificultades adicionales para el sistema académico en lo que concierne al estudio y sistematización adecuada de las decisiones.

5. *Dificultades en la implementación de las decisiones*: La ambigüedad o falta de precisión en las decisiones judiciales puede dificultar su implementación y ejecución, especialmente cuando se requiere la colaboración de otras entidades o instituciones.

6. *Falta de transparencia y desinformación pública*: La falta de claridad en las decisiones judiciales puede dar lugar a interpretaciones erróneas o información incompleta en los medios de comunicación y el público en general, afectando la percepción de los hechos y de las razones y visiones del sistema legal.

7. *Sobrecarga de trabajo y costos adicionales*: Los problemas en las decisiones judiciales tienen un efecto de retroalimentación: estimulan la litigiosidad, reducen la eficacia de las acciones legales, incrementan las apelaciones y con ello dilatan los procesos, provocando una mayor carga de trabajo y costos adicionales. Este aumento de costos tiene en primer lugar un perjuicio para el sistema judicial y la comunidad legal, y además se externaliza a la sociedad que es en definitiva la mayor perjudicada.

8. *Erosión del Estado de Derecho y pérdida de confianza en el sistema de justicia*: Una sentencia difícil de comprender es difícil de aceptar ... y de acatar. Los ciudadanos pueden perder confianza en el sistema judicial si las

prensión de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado”.

decisiones son difíciles de comprender, consideradas injustas o percibidas como sesgadas debido a la falta de transparencia en la redacción. Todas estas consideraciones redundan en una deslegitimación del órgano juzgador y del sistema jurídico, minando la credibilidad y legitimidad de las instituciones judiciales.

V. CONCLUSIONES: PREOCUPARSE POR EL LENGUAJE NO ES ORDENAR LAS REPOSERAS EN LA CUBIERTA DEL TITANIC

Pensar en la claridad de un lenguaje no implica predicar una aspiración meramente preciosista o que agote su sentido en la “comprensión” por parte de los destinatarios. La claridad tiene beneficios intangibles que tienen una naturaleza sistémica e insistir en este punto es relevante a la hora de proponer acciones de capacitación, para que los funcionarios judiciales asuman que una redacción clara implica una ganancia neta de calidad y tiempos de trabajo, y es por ello una razón poderosa de “interés propio” para funcionarios y magistrados.

En muchos aspectos el sistema judicial presenta tantas fuentes de ineficiencia e inadecuación que parecería una frivolidad preocuparse por el lenguaje. Alguien podría decir que esta debería ser una preocupación secundaria a resolver una vez que estén resueltas los aspectos que generan falta de tutela, inseguridad jurídica, celeridad y transparencia. Lo que este trabajo pretende mostrar es que precisamente la preocupación por el lenguaje no es una preocupación que nos aleje del problema central: no es ordenar las reposeras en la cubierta del Titanic. Es, en realidad, ir a reparar alguna de las (muchas) filtraciones de eficiencia que tiene nuestra nave del servicio de justicia. En algunos casos, la incidencia directa podrá conducirnos a acortar no solo una brecha de comprensibilidad, sino que puede ayudar a atenuar problemas estructurales. En otros casos, el lenguaje actuará como el canario en la mina: una señal de alerta temprana que nos ayuda a visibilizar indirectamente disfunciones que exceden el tema del lenguaje, las gramáticas y las conjugaciones.

De ello se desprenden dos consecuencias importantes.

La primera es la de no minimizar la importancia del cambio en este aspecto, ya que puede tener efectos notables en el funcionamiento operativo del sistema de justicia (no solo en la “estética” literaria de sus productos).

Y la segunda conclusión es que al estar el problema muy entrelazado con otras disfunciones “culturales” del sistema, los operadores deben estar alerta de que la transformación los interpela mucho más allá del lenguaje.

Es pertinente hacer aquí una digresión ejemplificativa. Imaginemos un formulario que aparece confuso en su comprensión. Un primer esfuerzo

sería el de revisar la redacción y modificar el diseño de ese formulario para mejorar su comprensibilidad. Pero a la vez, los operadores y las instituciones tienen que estar dispuestos a aprovechar el síntoma e ir a las causas. Tal vez el problema no sea la redacción del formulario, sino ante todo la existencia misma del formulario o su obligatoriedad, que podría eliminarse para que los peticionantes hagan sus requerimientos en formas digitales o informales (una simple petición *in voce*). Y a su vez, pensar en ello nos puede activar la inquietud de revisar el procedimiento del que el mismo formulario hace parte, y advertir la existencia de redundancias, cuellos de botella y duplicaciones de procedimientos. De nuevo aquí el lenguaje será nuestro canario en la mina.

Por eso, las organizaciones y los funcionarios deben tomar sus guías o manuales de estilo no como un fin en sí mismos, sino como una oportunidad para reconocer, aprender, y transformarse, apalancados en la herramienta más cotidiana y fácilmente operable (no depende de cambios legislativos ni reglamentarios, no requiere especial dotación de recursos) de su instrumental de trabajo: la palabra.

POLÍTICAS LEGIBLES. ESBOZO DE UNA PROPUESTA TEÓRICA (*)

Por Germán J. Arenas Arias (**)

I. A MODO DE INTRODUCCIÓN

El contenido de este trabajo es parte de una empresa académica y teórica más amplia que tiene como objetivo (entre otros) identificar el concepto y la concepción de las denominadas “políticas de legibilidad”⁽¹⁾, así como determinar su vinculación con el proyecto y el movimiento por un “lenguaje claro”⁽²⁾. En particular, aquí dirijo la mirada hacia la posibilidad de diseñar estrategias políticas de legibilidad para aminorar, hasta cierto

(*) Este trabajo se enmarca en el proyecto de investigación “El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación” (PID2020-114308RB-I00).

(**) Investigador Predoctoral en el Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos (IELAT) de la Universidad de Alcalá (UAH). Graduado en Relaciones Internacionales y Estudios Políticos, Especialista en Políticas Públicas y Desarrollo y Máster en Derecho Constitucional. Miembro del Grupo de Investigación sobre el Derecho y la Justicia (GIDYJ) y del Programa en Cultura de la Legalidad (Culturleg) de la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M); investigador asociado de la Cátedra de Comunicación Clara aplicada a las Administraciones Públicas de la Universidad de Barcelona y miembro-fundador de la Red de Lenguaje Claro de Colombia.

(1) Véase ARENAS ARIAS, G. J. y WENCES, I. (en prensa). “Políticas de legibilidad (y lenguaje claro) en la teoría política: la agenda del republicanismo contemporáneo”. En ARENAS ARIAS, G. J. y WENCES, I. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad. Ed. Marcial Pons. Madrid.

(2) Este movimiento, susceptible de ser considerado un proyecto intelectual abanderado por profesionales del lenguaje, pretende, a grandes rasgos, modificar estructuras de léxico, vocabulario, redacción y diseño en la comunicación gubernamental, con el fin de permitir una adecuada comprensión por parte de los destinatarios (ciudadanía en general) de cartas, documentos o formularios públicos. Haciendo referencia a las iniciativas, movimientos y disposiciones internacionales sobre modernización y clarificación del lenguaje, la profesora Estrella MONTOLÍO ha escrito que “comparten una idea básica: la de que, si bien el contenido de los textos jurídicos [principalmente] es complejo, la forma de expresión debe intentar ser lo más clara posible. Esto es, los textos han de perseguir los rasgos de la legibilidad, que es el conjunto de características tipográficas y, sobre todo, lingüísticas del texto escrito que permiten leerlo y comprenderlo con facilidad” (MONTOLÍO, E. 2011: p. 72).

punto, la complejidad que suele acompañar la dimensión comunicativa de los problemas públicos. Las expresiones “políticas de legibilidad” o “políticas legibles” son innovaciones que se hallan dentro del discurso de la teoría política contemporánea y de las que me sirvo para esbozar una línea de investigación prometedora y, hasta ahora, poco explorada.

Hablar de legibilidad, en el terreno de lo político, es hablar de la propuesta de autores como Pierre Rosanvallon. En su obra *Le Bon Gouvernement*, Rosanvallon introduce el concepto *politique de la lisibilité* para señalar una de las cualidades requeridas de los gobernantes y de las reglas organizadoras de la relación entre ellos y los gobernados. Hermanada con la transparencia, el gobierno abierto y la reivindicación del acceso a la información en todas las esferas de la acción pública, la legibilidad se presenta como un nuevo requisito para ejercer una plena ciudadanía y condición para optimizar el conocimiento político que los gobernados tienen sobre la acción gubernamental. La ilegibilidad, por el contrario, asociada a la opacidad, al encubrimiento de las explicaciones públicas, a la complejidad del funcionamiento social, al *spam* informativo —y a la ininteligibilidad de la información pública—, es un fenómeno que destruye la capacidad de los ciudadanos para comprender la marcha de la “cosa pública” y para convertirse en actores reflexivos y críticos. En ese escenario, marcado por una preocupación de tinte republicana, el profesor del Collège de France advierte que no hay nada más urgente que contribuir a hacer que las instituciones y los mecanismos de decisión sean más legibles. Además, expone que “el derecho a saber —como imperativo del gobierno abierto— solo tiene sentido si se lo adosa a una posibilidad de comprender, donde la legibilidad debe ser también sinónimo de inteligibilidad” (2015: p. 227).

A través de esta contribución pretendo sumergir al/la lector/a en las ideas sugeridas por Rosanvallon. Se trata, en todo caso, de una inmersión que escapa de toda pretensión exhaustiva o acabada, pero creo que dichas ideas son suficientes para afrontar una aproximación novedosa de cara al análisis del Estado, su funcionamiento y sus burocracias, así como del diseño, construcción e implementación de las políticas públicas. En este contexto, planteo una vinculación interdisciplinar entre los estudios sobre lenguaje claro y la teoría política contemporánea, encarnada en la noción de *políticas de legibilidad*.

Para un adecuado desarrollo del trabajo propongo, como punto de partida, una revisión de la faz política de la legibilidad y lo hago a partir de la mirada de tres teóricos de la política y de las políticas públicas: Pierre Rosanvallon (profesor de Historia Moderna y Contemporánea de la Política), Daniel Innerarity (catedrático de Filosofía Política) y Lucio Picci (profesor de Economía Política y Gobernanza Pública).

II. LEGIBILIDAD POLÍTICA

Retomando con el precitado Rosanvallon, hoy “las instituciones se han vuelto más opacas a los ojos de los ciudadanos, los sistemas de decisión más inasibles, las políticas implementadas más difíciles de evaluar. En una palabra, la legibilidad del mundo ha menguado, y alimenta con ello un sentimiento de desappropriación de la cosa pública” (2015: p. 212).

El sentimiento de desappropriación, traducido también como desafección y desencanto políticos, conviene subrayar, se agudiza en un sentido más alarmante por la atrofiada función representativa, pero también, cree Rosanvallon, por “cierta preferencia social por la opacidad”. Este problema podría contrarrestarse si la maquinaria del poder se hace tanto más visible, accesible o cognoscible, como comprensible, utilizable o dominable; y si rinde cuentas con precisión. Por consiguiente, dentro del plano de las condiciones políticas para el buen gobierno —v.gr. visibilidad, apertura, integridad, transparencia— la legibilidad constituye un requisito un tanto más exigente para brindar oportunidades suficientes a los ciudadanos para comprender y acercarse al poder y al hacer gubernamental, así como para dar la posibilidad de tomar conocimiento *por sí mismos* del funcionamiento de las instituciones públicas (Rosanvallon, 2015: p. 214). Captar una noción legible de la política involucra activamente a los ciudadanos en la circulación de informaciones y conocimientos, de manera que les permite un acceso más robusto de herramientas para entender y percibir mejor la mecánica de la política y de las políticas (Rosanvallon, 2015).

Aunque no se refiera explícitamente a políticas de legibilidad, sino a la inteligibilidad de la política, en términos generales, las reflexiones del filósofo político Daniel Innerarity son también convenientes e ilustrativas para el desarrollo de este trabajo. Desde “La democracia del conocimiento”, Innerarity ya observaba que, en lugar de celebrar la mera accesibilidad de las informaciones y los datos, hay que dramatizar el sometimiento de la sociedad al saber desordenado y a lo ‘no comprendido’, de allí que la “necesidad de simplificar inteligiblemente el mundo sigue siendo nuestro principal desafío” (2011: p. 29). Más adelante, en “Comprender la democracia”, advierte que la inabarcabilidad y la ilegibilidad de la política permean nuestra capacidad para comprender asuntos que determinan nuestras vidas; asuntos sobre los que se exige de la ciudadanía un interés y al mismo tiempo una opinión, de manera que debemos procurar estrategias que procuren el autogobierno y provean un saber accesible y compartido (Innerarity, 2018). Por eso, en “Una teoría de la democracia compleja”, el director del Instituto de Gobernanza Democrática recalca que la ininteligibilidad de los temas y las decisiones políticas consisten en un profundo déficit democrático, pero ese déficit no es cognitivo e individual, sino social y colectivo. Democratizar la democracia pasa por hacer de la política algo más inteligible pues “una opi-

nión pública que no entienda la política y que no sea capaz de juzgarla puede ser fácilmente instrumentalizada o enviar señales equívocas al sistema” (Innerarity, 2020: p. 239). Por supuesto, subraya con acierto, los ciudadanos no podemos ni debemos ser expertos —carecemos de tiempo, atención y saberes— pero hay un umbral por debajo del cual es imposible emitir un juicio cívico razonado (Innerarity, 2020: p. 245).

Esta última observación nos conduce a los argumentos de Lucio Picci⁽³⁾, para quien la legibilidad en el contexto del gobierno está asociada con “estructuras de acciones fácilmente identificables de la administración pública” (2011: p. 147), como un plan de vacunación, por ejemplo, el proyecto de pavimentación de una carretera, un plan para mejorar la seguridad ciudadana, o el procedimiento que han de seguir los potenciales beneficiarios de programas de transferencia condicionada —léase renta básica—. La legibilidad de tales acciones, según se colige de la lectura de Picci, se divide en dos planos.

El primero implica la activación de interpretaciones críticas para supervisar y evaluar las acciones del gobierno. Un gobierno legible podría ser, propone el profesor italiano, un gobierno que cuenta con un sistema de información lo suficientemente transparente y comprensible que permita realizar un ejercicio ciudadano de fiscalización efectiva en materia de transporte o infraestructura, por ejemplo, señalando responsables y reduciendo la opacidad. Un gobierno legible es, argumenta Picci, el que procura “reducir los obstáculos cognitivos” (2011: p. 146) para aquellos que, por compromiso o voluntad, desean auditar al gobierno.

El segundo plano remite a la posibilidad de “descifrar y darle sentido a la información disponible” que se produce como consecuencia de la implementación de políticas públicas, y que se materializa en el contacto del ciudadano con el aparato estatal. En ese sentido, la legibilidad deviene en una cualidad de la Administración que disminuye los costos cognitivos y procedimentales para que quienes navegan en su interior encuentren utilizables los recursos a disposición. Detrás de esta idea de legibilidad política, entonces, está el propósito de conseguir una lectura ágil de la acción gubernamental, lo que supone reforzar la lucidez de las justificaciones y las expli-

(3) Picci toma el concepto de legibilidad de James Scott -Seeing like State. “Para que la sociedad sea controlable, el Estado tiene que tener medios para ‘leerla’ con facilidad. La sociedad tiene que ser legible, y al Estado le interesa transformar la sociedad para que lo sea. Scott sostiene que muchas de las primeras iniciativas de los Estados modernos pueden interpretarse como intentos de hacer la sociedad más legible. La introducción de los apellidos fue un paso en esta dirección, al igual que la imposición de una lengua nacional común, que permitía la inteligibilidad inmediata de todos los registros escritos producidos sin necesidad de interpretación. Muchas reformas agrícolas, al definir parcelas regulares y formas fáciles de extraer cualquier excedente de la producción, contribuyeron al objetivo de la legibilidad” (2011: p. 143).

caciones públicas. De aquella lectura, a su vez, dependen las oportunidades que los ciudadanos tienen para alcanzar una meridiana comprensión sobre lo que está en juego en la *cosa-pública*; sobre lo que pueden o deben cumplir; o para asimilar, apropiarse y volver utilizables los medios y los fines de las políticas implementadas.

III. LENGUAJE CLARO Y POLÍTICAS LEGIBLES

Dentro del bosquejo de este marco teórico, considero el lenguaje claro como un componente fundacional de la legibilidad política. Conviene advertir que no todo proyecto o estrategia de lenguaje claro *es* una política de legibilidad, pero sí que toda política de legibilidad parte de un proyecto de lenguaje claro. Me apoyo en la idea de que el uso de un lenguaje claro, principalmente, en la comunicación entre gobernados y gobernantes, es un instrumento que ayuda a “evitar el ejercicio del poder a través de jergas incomprensibles, o de exceso de información mal organizada y abrumadora” (Valdés, 2021); reivindicarlo es un alegato en contra de asimetrías informativas y a favor del conocimiento colectivo.

Se puede plantear el escenario donde el lenguaje y los procedimientos burocráticos difíciles de entender afectan a los sectores de la población más vulnerable; formularios de ayudas financieras, de acceso a becas escolares, de asistencia médica y/o trámites tributarios. Muy temprano, cuando el movimiento por un lenguaje claro surgía en Estados Unidos, la lingüista Ginny Redish destacaba:

[M]ás de cinco millones de estudiantes solicitan cada año subvenciones federales para pagar sus estudios. El 34% de las solicitudes de Subvención Básica de 1979-1980 (y el 45% de las solicitudes que utilizaron el formulario del Servicio de Becas Universitarias) no pudieron tramitarse porque los estudiantes (o sus padres) no rellenaron los formularios correctamente (...) la complejidad del formulario y las instrucciones impiden que los estudiantes que reúnen los requisitos o sus familias presenten la solicitud. Los que más necesitan el dinero son a menudo los que encuentran el formulario más difícil (Redish, 1981: p. 22).

El “*Design Document Project*”, coordinado por Redish, trabajó para simplificar el paquete de ayuda financiera y reorganizó la redacción de la información: los cambios redujeron la carga administrativa que el formulario suponía para los solicitantes. Las probabilidades de error disminuyeron al 7%.

Evidencia empírica más reciente: en el caso del Programa de Cupones para Alimentos, administrado por el Servicio de Alimentación y Nutrición de Estados Unidos, y focalizado hacia las personas con bajos ingresos, se encontró que el 40% de los individuos elegibles no aplicó al programa por la complejidad de los formularios:

[L]a información compleja y de difícil acceso sobre requisitos y especificaciones de los trámites, los formularios difíciles de llenar o un lenguaje complicado de entender son factores que también afectan en mayor medida a las personas con menores niveles de escolaridad, que no disponen de las herramientas necesarias para navegar el sistema. Esto puede hacer más probable que deserten de sus intentos de acceder a derechos, o que recurran a tramitadores que les ayuden a diligenciar formularios, lo cual les genera un costo adicional. (Roseth, Reyes y Cantiso, 2018)

Cualquier procedimiento burocrático que resulte ilegible para un ciudadano en situación de indefensión, restringe y domina sus posibilidades de acción y decisión, lo que indica, de nuevo, una preocupación de tinte republicana. Una iniciativa de lenguaje claro, en ese contexto, y si manifiesta explícitamente su propósito político de corregir situaciones de vulnerabilidad, desigualdad, es susceptible de ser considerada como una herramienta de política pública y concuerda con la idea de gobierno legible, en los términos de Picci.

IV. A MODO DE CONCLUSIÓN

La labor de revisar empíricamente el diseño de políticas de legibilidad propiamente dichas, evidenciar su adopción, uso y difusión para observar tendencias y/o sistematizar objetivos y resultados es una empresa pendiente. La complejidad aumenta si tenemos en cuenta que el término apenas es conocido y estamos dentro de una agenda de investigación prácticamente inexplorada. Enfrentamos una brecha epistémica considerable. De todos modos, podemos evidenciar un ensayo concreto del Laboratorio de Gobierno de la Ciudad de México (LabCDMX) que abiertamente ha asumido el desafío de crear “políticas legibles” ⁽⁴⁾. Tal y como puede leerse en una publicación colectiva donde participa el LabCDMX —con el inequívoco título *The Pursuit of Legible Policy*—, ante la opacidad de políticas públicas que apenas resultan comprensibles para muchos ciudadanos, hay que producir colaborativamente políticas legibles, esto es, “políticas que, además de usar lenguajes comprensibles para comunicar los propósitos entre los afectados, tienen procesos abiertos hacia la ciudadanía, son ejercicios de innovación

(4) La conceptualización de políticas legibles, en este caso, se deriva del movimiento “Legible Cities”, vinculado con los proyectos “Bristol Legible y London Legible”, que a finales de la década de 1990 se inspiraron en las ideas del arquitecto Kevin Lynch. Según Lynch, en “The Image of City”, las ciudades son representaciones de paisajes urbanos que pueden leerse y entenderse fácilmente y en los que los individuos puedan desplazarse con facilidad y prontitud (Lynch, 2008 [1960]). En los últimos años, algunos gobiernos de ciudades norteamericanas y latinoamericanas han abrazado el enfoque, entre otros motivos, porque es necesario gestionar la ciudad como un espacio cambiante que necesita elementos que faciliten su comprensión y seguimiento (Uribe, 2018).

pública para hacer más palpables las decisiones que están en juego y para generar el potencial de acción de los ciudadanos dentro de temas complejos” (Lockton, 2016: p. 57).

Otros ejemplos provienen de experiencias con presupuestos participativos y debates ciudadanos recreados para que sus perspectivas incidan en agendas legislativas locales. Estos inician con la circulación de información en lenguaje claro y material explicativo para procurar un “saber accesible y compartido” —saber al que hace referencia Innerarity— de manera que, en esa línea, el lenguaje claro sirve como punto de partida, como un criterio primordial en el que se funda una política de legibilidad.

En definitiva, me atrevo a proponer dos vías para continuar la exploración académica. Por un lado, ensayar y fundamentar transformaciones institucionales que le den forma, fondo y dimensiones concretas a las llamadas políticas de legibilidad. Coincido con el LabCDMX en que, quizá, en el futuro, un indicador democrático en el diseño de las políticas sea su grado de legibilidad —“lograr una imagen nítida de las políticas públicas”— pero para ello, hay que diseñar estrategias medibles, objetivas y verificables. Conviene señalar, en este punto, que, para la consideración política de la legibilidad, deben pretenderse objetivos como los siguientes: (i) corregir situaciones asimétricas de poder o de dominación; (ii) reducir problemas de vulnerabilidad; (iii) reforzar virtudes cívicas para activar mecanismos de deliberación y de control a la acción pública. Por el otro lado, derivado de la anterior, es necesario un diálogo con los ejecutores de las políticas públicas, específicamente con aquellos que tienen la responsabilidad de diseñar las cargas administrativas que han de superar los individuos a la hora de acceder a los servicios del Estado. Y la efectividad, en últimas, de las políticas legibles, deberá estar mediada por (i) la optimización del conocimiento sobre los asuntos y los servicios públicos; (ii) la simplificación de los procesos burocráticos que implican obligaciones —las tributarias, por ejemplo— y (iii) la disminución de la ansiedad y el drama que, en ocasiones, supone la interacción con las administraciones públicas. Solo en una de esas direcciones, podría decirse, el lenguaje claro está acompañado de credenciales teórico-políticas.

V. BIBLIOGRAFÍA

ARENAS ARIAS, G.J. y WENCES, I. (en prensa). “Políticas de legibilidad (y lenguaje claro) en la teoría política: la agenda del republicanismo contemporáneo”. En ARENAS ARIAS, G. J. y WENCES, I. Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad. Ed. Marcial Pons. Madrid.

INNERARITY, D., “La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente”, Ed. Paidós, Barcelona, 2011.

- INNERARITY, D., "Comprender la democracia", Ed. Gedisa, Barcelona, 2018.
- INNERARITY, D., "Una teoría de la democracia compleja. Gobernar en el siglo XXI", Ed. Galaxia Gutenberg, Barcelona, 2020.
- LOCKTON, D., "Designing Agency in the City", en "The Pursuit of Legible Policy. Agency and Participation in the Complex Systems of the Contemporary Megalopolis", PIPKIN, L. (ed.): Ed. Buró Buró, México, 2016, ps. 53-61.
- LYNCH, K., "La imagen de la ciudad", Ed. Gustavo Gili, Barcelona, 2008.
- MONTOLÍO, E., "La situación del discurso jurídico en español. Estado de la cuestión y algunas propuestas de mejora", en "Hacia la modernización del discurso jurídico", MONTOLÍO, E. (ed.), Ed. Universitat de Barcelona, Barcelona, 2011, ps. 65-91.
- PICCI, L., "Reputation-Based Governance and Making States "Legibles" to their Citizens", en "The Reputation Society", MASUM, H. y TOVEY, M. (eds.), MIT Press, 2011, ps. 141-149.
- PIPKIN, L. (ed.), "The Pursuit of Legible Policy. Agency and Participation in the Complex Systems of the Contemporary Megalopolis. Buró Buró, México, 2016.
- REDISH, G., "Technical Assistance and Training from the Document Design Project. Washington: National Institute of Education", 1981.
- ROSANVALLON, P., "La legitimidad democrática: imparcialidad, proximidad y reflexividad", Ed. Paidós, Barcelona, 2010.
- ROSANVALLON, P., "El buen gobierno" (trad. de Horacio Pons), Ed. Manantial, Buenos Aires 2015. La versión original es "Le Bon Gouvernement", Ed. Seuil, París, 2015.
- ROSETH, B., REYES, A. y SANTISO, C. (eds.), "El fin del trámite eterno". Washington: Banco Interamericano de Desarrollo, 2018.
- URIBE OROZCO, M., "Ciudades legibles: una mirada desde el diseño de información y su contribución para hacer mejores lugares", Ed. Universidad Autónoma de Occidente, Cali, 2018.
- VALDÉS, A., "Lenguaje claro, español jurídico y ciudadanía", Nuevo Poder, 29 de octubre de 2021.
- VIÑAS, V. (en prensa), "El desafío de evaluar las políticas públicas del lenguaje claro". En ARENAS ARIAS, G.J. y WENCES, I., "Estudios interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad", Ed. Marcial Pons, Madrid.

EL DESAFÍO DE HABLAR CLARO EN TIEMPOS DE IA

Por Marcelo Baez ()*

En la tercera jornada del Congreso Internacional de la Lengua Española que este año deliberó en Cadiz, España, la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital de ese país, Nadia Calviño habló con un “avatar” desarrollado con Inteligencia Artificial (IA).

¿Cómo llegó “Hiperia” (tal el nombre del “avatar” desarrollado por Radio 3 de RTVE) y en definitiva la IA a un ámbito tan recoleto como el CILE que organizan el Instituto Cervantes y la Real Academia Española?

La Inteligencia Artificial está ampliando los límites de lo conocido. Al momento de escribir este artículo hay una carrera por el desarrollo de IA generativas para realizar distintas tareas. Incluso expertos han pedido una moratoria en la investigación.

La esencia de la IA es la palabra. Es capaz de generar conversaciones. No se trata de una tecnología como las conocidas hasta aquí que contribuyen a la difusión de contenidos generados por las personas. La IA puede producir contenidos por sí misma.

El salto tecnológico por la irrupción de la IA plantea un desafío para los Poderes Judiciales.

Es necesario abandonar el temor que despierta este cambio disruptivo y prepararse para la aceleración en un mundo todavía más interconectado.

La palabra es el ladrillo fundacional de la actividad que a diario desarrollan todos los operadores judiciales y es a la vez el centro de esta transformación.

La justicia produce diariamente millones de textos que dan forma a los expedientes. El texto es la esencia de la IA.

(*) Docente. Director de Prensa y Comunicaciones del Poder Judicial de Salta. Miembro del Foro de Prensa y Comunicaciones de Jufejus. Autor de diversos artículos sobre comunicación judicial.

La IA se nutre de la palabra escrita y produce textos. Cualquiera sea su desarrollo se basa en complejos modelos de lenguaje con miles de millones de parámetros recopilados en su gran mayoría de la web. Las IA aprenden del contenido disponible en Internet.

Imagino la dificultad que tendría una IA para interpretar un texto judicial tradicional. Pienso en la palabra *incoar* —por ejemplo— difícil de entender para un humano poco habituado a la lectura de escritos judiciales, en el uso de la palabra “*conmover*” para señalar que un recurso no logra modificar el criterio jurídico y en las complicaciones de una IA para leer un párrafo de esos que no tienen ni un piadoso punto y aparte y con una extensión que supera la carilla de una hoja formato legal.

Frente al mismo texto judicial una persona sin formación jurídica puede exclamar “no entiendo” y abandonar el intento. En cambio, la IA avanzará automáticamente hasta terminar la tarea encomendada en el *prompt*. En esta instancia la IA no hace un análisis sobre si lo escrito es verdad o mentira, mucho, menos sobre su comprensibilidad.

Un *prompt* en IA es la entrada de texto que se proporciona en el área específica con la finalidad de obtener una respuesta o acción.

Escribir con claridad pensando en la comprensión del receptor resulta crucial para que entiendan humanos (y máquinas), aunque dicho así parezca sacado del “*Computing machinery and intelligence*” del británico Alan Turing.

Es el momento de producir el cambio en la escritura de los textos judiciales pensando en el amplio universo de lectores.

Se requiere escribir sin ambigüedades y sin emplear palabras conocidas solamente por abogados.

La generalización del empleo de la IA va a afectar a todos los sectores por igual, más aún a aquellos que trabajan con grandes volúmenes de palabra escrita.

Esta etapa de desarrollo resulta una oportunidad para entrenar a la Inteligencia Artificial en la lectura de textos judiciales. Es cierto que cobró trascendencia mediática la supuesta “alucinación” de la IA de ChatGPT en el escrito del estudio de abogados que representó a Roberto Mata contra la aerolínea colombiana Avianca. El hombre demandaba a la empresa por haber sido “golpeado por un carro metálico de servicio” a bordo de un vuelo de 2019 y señalaba haber sufrido lesiones personales.

Los abogados citaban en el escrito la existencia de otros seis casos, entre ellos “Varghese contra China Southern Airlines” y “Shaboon contra Egypt Air”. El juez federal P. Kevin Castel, de Nueva York, consideró que los casos

no existían y que el escrito citaba «decisiones judiciales falsas con citas falsas y citas internas falsas». La presentación había sido elaborada empleando ChatGPT para hacer la investigación de casos.

El abogado Steven Schwartz admitió haber empleado IA y en una presentación posterior dijo que no sabía que ChatGPT no era un motor de búsqueda como lo es Google, por ejemplo, sino “una herramienta de procesamiento generativo del lenguaje».

El caso alimentó las noticias durante varios días poniendo en duda la efectividad de la herramienta. Al fin, en la historia siempre la aparición de la tecnología despierta temores.

En el diálogo Fedro, Platón cita que el Dios Teut inventó “la geometría, la astronomía, así como los juegos del ajedrez y de los dados, y, en fin, la escritura” y que el Rey Tamus respecto de cada uno de los inventos fue dando razones en pro y en contra y cuando llegó a la escritura dijo que “no producirá sino el olvido en las almas de los que la conozcan, haciéndoles despreciar la memoria; fiados en este auxilio extraño abandonarán a caracteres materiales el cuidado de conservar los recuerdos, cuyo rastro habrá perdido su espíritu.”

Y sigue el diálogo: “Porque, cuando vean que pueden aprender muchas cosas sin maestros, se tendrán ya por sabios, y no serán más que ignorantes, en su mayor parte, y falsos sabios insoportables en el comercio de la vida.”

La escritura o más recientemente la telefonía celular y antes los procesadores de texto produjeron revoluciones productivas. La IA puede convertirse en una aliada estratégica en las labores de los estudios jurídicos, como puede serlo del periodismo y de otras profesiones.

En los juzgados podría ayudar a llevar adelante tareas de anonimización automatizada de resoluciones y sentencias antes de su publicidad. O bien analizar jurisprudencia. También contribuir a redactar oficios en forma ágil (por supuesto con cita correcta de las normas vigentes y precedentes) e incluso ayudar a la comprensión ciudadana de los textos jurídicos. Imaginemos, por ejemplo, una audiencia en una sala 3.0 con conectividad para todas las partes donde el Tribunal pueda ser asistido por una IA, al igual que fiscalía, querrela y defensores. Esto permitiría agilizar considerablemente los procesos.

Es previsible, además, que llegarán cada vez mayor cantidad de causas por delitos o daños producidos empleando audios o videos *depp fakes*. Una IA podría contribuir a realizar las pericias técnicas.

Las posibilidades de uso de IA en el ámbito judicial resultan infinitas pero el punto de partida debe ser necesariamente aceptar y adoptar esta

tecnología interviniendo en su proceso de cocreación de modo que el producto se adapte a las necesidades reales de los Tribunales y no tenga, por ejemplo, sesgos de género o discriminación.

Yuval Noah Harari advirtió en un artículo publicado en *The Telegraph* que “[l]a democracia es básicamente conversación. Personas que hablan entre sí. Si la IA se apodera de la conversación, se acabó la democracia”.

Resulta necesario pues que los Poderes Judiciales, como parte de la sociedad democrática argentina, se preparen para esta realidad que aún parece una distopía.

El paso que se dio en marzo pasado durante el citado Congreso Internacional de la Lengua Española de Cadiz, España demuestra el vigor con el que crece el fenómeno de la IA a nivel mundial.

La justicia no debe encerrarse en sus despachos sino abrirse a esta nueva revolución tecnológica.

Son tiempos en los que las personas destinan cada vez menos tiempo a la lectura y comprensión de textos con un umbral de atención bajo. Esto es un fenómeno no solo circunscripto a los adolescentes que estudian en establecimientos escolares de gestión pública, sino que abarca a personas de todas las edades y procedencias sociales.

Facilitar la lectura y comprensión resulta pues, un reto ineludible de los tiempos que corren.

I. UNA VISIÓN AMPLIADA DEL DERECHO A COMPRENDER

Es necesario ampliar entonces aquel concepto original de lenguaje claro. No se trata de incluir en esta instancia a las máquinas como titulares del derecho humano a entender sino de ampliar esa concepción permitiendo la comprensión de los textos judiciales a un universo de destinatarios cada vez más habituados a emplear herramientas de IA y que puedan delegar la lectura a estas tecnologías.

Estamos frente a un salto tecnológico importante lo que puede acelerar la demanda de comprensión del lenguaje jurídico para romper una brecha que se agranda.

Las personas deben poder acceder al significado de los textos judiciales en cualquier formato y desde cualquier soporte.

Adoptar el lenguaje claro resulta entonces una necesidad imperiosa.

En Argentina se han dado varios pasos para lograr un lenguaje claro y comprensible. Y la mayor parte de esos pasos han sido dados desde la Justicia, lo que resulta un dato alentador.

En un recorrido cronológico de estos pasos el punto de partida debe necesariamente ser puesto en 2016 cuando la Asamblea Plenaria de la XVIII Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada en Asunción (Paraguay) aprobó la elaboración del Diccionario Jurídico Panhispánico del Español Jurídico, producto presentado en 2018.

Los jueces y juezas que participaron de aquel encuentro en Paraguay generaron una corriente que a la fecha se tradujo en distintas iniciativas en nuestro país.

Producto de aquel impulso se formó una Red Panhispánica de Lenguaje Claro (Red-PHLEC). Este proyecto es impulsado por la Real Academia Española (RAE) desde la presidencia de la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE) con el propósito de abarcar a las diversas iniciativas sobre lenguaje claro y accesible que se están desarrollando en el mundo hispanohablante.

Esta red presentó recientemente la segunda actualización de la edición en línea del Diccionario Panhispánico del español jurídico (DPEJ).

A esta Red adhirieron el Tribunal Supremo y el Consejo General del Poder Judicial de España, el Defensor del Pueblo de España, la Academia Chilena de la Lengua, la Academia Colombiana de la Lengua, la Academia Ecuatoriana de la Lengua, la Academia Mexicana de la Lengua, la Academia Venezolana de la Lengua, la Academia Peruana de la Lengua, la Academia Guatemalteca de la Lengua, la Academia Panameña de la Lengua, la Academia Cubana de la Lengua, la Academia Paraguaya de la Lengua Española, la Academia Boliviana de la Lengua, la Academia Dominicana de la Lengua, la Academia Argentina de Letras, la Academia Puertorriqueña de la Lengua Española, la Academia Salvadoreña de la Lengua, la Academia Costarricense de la Lengua y la Academia Hondureña de la Lengua. La Red Argentina de Lenguaje Claro se incorporó en junio pasado lo que le da nuevo vigor a la iniciativa que en nuestro país tuvo varios avances.

II. DISTINTAS INICIATIVAS

En 2017 la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires aprobó su “Manual de Estilo” (comisión redactora integrada por Acordada 3747/2015) que contiene normas con la finalidad de unificar redacción y estilo de los escritos judiciales.

En 2017 la Corte de Justicia de Salta creó por Acordada 12499 una comisión con la finalidad de “elaborar un proyecto de manual de estilo y de técnica jurídica de redacción de documentos judiciales”.

En la III Jornada Anual de Lenguaje Claro que se realizó en Mendoza en octubre de 2019, la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires adhirió a la Red Argentina de Lenguaje Claro (RALC).

Esta red fue creada por un convenio entre el Senado de la Nación Argentina, la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires adhirió posteriormente a la misma red.

En 2019 el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro aprobó su “Manual de estilo - Herramientas básicas para la producción textual”.

El 14 de agosto de 2019 el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba dictó el Acuerdo Reglamentario 1581 Serie A creando el Comité de Lenguaje Claro y Lectura Fácil con funciones de brindar asesoramiento tanto a los órganos judiciales como las áreas administrativas del Poder Judicial de Córdoba en temas relacionados con la clarificación del lenguaje jurídico-administrativo. También la de promover acciones tendientes a facilitar la comprensión por parte de los justiciables de las resoluciones y demás documentos o comunicaciones generados en el desarrollo de la función judicial, especialmente, cuando estos se dirijan a quienes conforman grupos vulnerables definidos en las Reglas de Brasilia, así como a la ciudadanía en general.

Por Acuerdo Reglamentario 1550 Serie “A” del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba del 19 de febrero de 2019, se resolvió:

Tomar Razón del “Protocolo de Gestión del Proceso Civil Oral” (incorporado como Anexo II de la Resolución) cuyo último punto referido a las sentencias dice: “Teniendo en cuenta que en la estructura del proceso oral se prescinde de formas sacramentales, y en consonancia con los nuevos paradigmas generales, los magistrados deberán redactar las resoluciones en términos claros y comprensibles para el justiciable, prescindiendo de formulaciones y citas dogmáticas”.

El 12 de agosto de 2020, el Superior Tribunal de Justicia de Formosa dictó el Acuerdo 3058 Anexo I Acta 3058 que aprobó la “Guía de Lenguaje Claro” que deberá emplearse progresivamente por los tribunales inferiores.

Por Resolución (D) 7616/21 de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires se creó el Observatorio de Lenguaje Claro (marzo de 2021).

El 8 de junio de 2022, el Superior Tribunal de Justicia de La Pampa aprobó el Acuerdo 3846 por el que se aprobaron las “Pautas para la redacción de textos en Lenguaje Claro”.

El Poder Judicial de Corrientes lleva adelante un “Ateneo de Lenguaje Claro” a través de su Área de Capacitación. Coordinador de dicho Ateneo es el presidente del Superior Tribunal de Corrientes, Luis Eduardo Rey Vázquez (Acuerdo del STJ 18/2021 punto 15).

Además:

a. Guía de Lenguaje Claro y Estilo del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 10 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (octubre 2019)

b. Manual de Lenguaje Claro y Estilo del Juzgado Penal Contravencional y de Faltas 13 de Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

c. Manual de Lenguaje Claro y Estilo. Tula del Moral, María Lorena y Núñez Gelvez, Paula. Editorial Jusbaire, 2021.

d. Glosario Jurídico en Lenguaje Claro del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires editado en 2019.

e. “Para periodistas. Términos judiciales más usados”, una iniciativa de la Corte de Justicia de Salta que sirvió junto a un producto similar del Poder Judicial de Corrientes como punto de partida para la iniciativa “Wiki Ius” que en 2017 implementó el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y que fue sucedido por el proyecto Derecho Fácil.

En febrero de 2019 el juez nacional en lo Civil 109 Guillermo González Zurro publicó el artículo “Sentencias y Lenguaje Claro” donde brindó algunas recomendaciones de escritura, estilo y diseño de sentencias. La noticia fue replicada por el CIJ (Centro de Información Judicial) de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Mendoza cuenta con un “Manual de Lenguaje Claro” elaborado por la Escuela de Gobierno y Capacitación Legislativa de la Legislatura de Mendoza.

El SAIJ (Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica) cuenta con una “Guía SAIJ de Lenguaje Claro” con recomendaciones para la elaboración de textos claros.

El 10 de septiembre de 2020 la Legislatura de la provincia de Buenos Aires sancionó la ley 15.184 de “Promoción del uso y desarrollo del lenguaje claro en los textos legales y formales”.

Chile cuenta con una “Propuesta Manual de Estilo para Redacción de Sentencias” elaborada por la comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile que es de “uso voluntario para jueces y juezas” de ese país.

En Perú el Poder Judicial cuenta desde 2014 con un “Manual Judicial de Lenguaje Claro y Accesible a los Ciudadanos” concebido como un auxiliar en la labor judicial.

A esto se suman las actividades de capacitación que realizan periódicamente las escuelas judiciales.

LA FORMACIÓN JUDICIAL EN LENGUAJE CLARO: POLÍTICA Y COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

Por Alejandra Elizabeth Barrionuevo ()*

I. INTRODUCCIÓN

En escenarios complejos como los que se viven en la actualidad, el lenguaje claro (en adelante LC) ha cobrado un protagonismo en el afianzamiento de políticas de transparencia judicial, de democratización del acceso a la justicia y a la información judicial por parte de la ciudadanía.

Como dos caras de una moneda, surge el derecho a comprender las resoluciones judiciales por parte de las personas que sometieron sus conflictos a la decisión judicial y el deber de los magistrados de redactar esas resoluciones de manera clara, precisa, breve y accesible. De tal modo que el tema incluye mucho más que una discusión sobre el uso de un lenguaje técnico, sino que apunta a reconsiderar el vínculo con la sociedad, que viene aletargado con la figura de una justicia ya superada.

Bajo esa premisa, los poderes judiciales se encuentran trabajando fuertemente en definir las políticas públicas que deben aplicar para ajustarse al modelo de la magistratura del nuevo siglo, y a la vez capacitar a sus cuadros en materias transversales como ser: comunicación, género, habilidades socio emocionales, entre otras tantas que hoy son necesarias para el desempeño efectivo. El conocimiento jurídico es condición necesaria, más no suficiente para la función.

El desafío de adaptarse a los cambios, a los nuevos contextos y a responder a las expectativas de los usuarios genera un alto compromiso democrático. En esa coyuntura, el LC constituye dentro de la comunicación judicial,

(*) Abogada, Especialista en Derecho Procesal (UNNE), Mgter. en Derecho y Magistratura Judicial (U. Austral). Secretaria del Centro de Capacitación y Gestión Judicial de Misiones. Secretaria Académica del Instituto de Capacitación Judicial de las Provincias Argentinas y CABA -Reflejar-. Docente de Posgrado (Universidad Gastón Dachary).

una de esas materias, y tal vez uno de los pilares fundamentales en el anclaje de la construcción de confianza con la ciudadanía.

II. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

La científica cognitiva, Lera Boroditsky señala, cómo el lenguaje moldea nuestra forma de pensar. “La mente humana ha creado alrededor de 7.000 universos cognitivos. Existen 7.000 idiomas hablados en todo el mundo. Y podemos crear muchos más, la lengua es algo vivo, que podemos ir puliendo y cambiando para adaptarla a nuestras necesidades”.

En una de sus conferencias TED más vistas⁽¹⁾, recuerda a Carlomagno, emperador del Sacro Imperio Romano, quien solía decir que: “...tener una segunda lengua es tener una segunda alma”. Da ejemplos de cómo las diferentes lenguas habilitan otras formas de pensar, o nos generan límites al momento de hablar de nuestra responsabilidad o culpa ante diferentes hechos. El lenguaje ha sido y sigue siendo un instrumento fundamental en la evolución como especie. Nos permite razonar, pero a la vez limita nuestro razonamiento puesto que no podemos entender aquello que no podemos explicar mediante el lenguaje.

En el mismo sentido, el historiador israelí Yuval Harari, en su libro: “De animales a dioses”⁽²⁾, se refiere a tres revoluciones en la historia de nuestra evolución. La cognitiva, la agrícola y la científica. Utiliza el concepto de revolución cognitiva para hacer referencia al momento en que los *homo sapiens* empezaron a pensar. A pesar de que científicamente no se sabe la causa de este salto cualitativo en la historia del mundo, podemos conocer sus consecuencias hace más de 70 mil años. El hombre obtuvo la habilidad de crear ficciones, la capacidad de crear y comunicarse de una forma determinada que permitió posteriormente construir largas redes de cooperación.

Harari destaca la importancia de la comunicación en la evolución humana y también en la educación. En su libro: “21 lecciones para el siglo XXI”, afirma que los educadores deben enseñar habilidades como la comunicación, la colaboración y el pensamiento crítico a sus alumnos para prepararlos para un futuro en el que la única constante será el cambio.

Por su parte, recordemos que la comunicación es la capacidad de realizar conductas intencionadas significativas capaces de interactuar con otras ajenas. Sería un acto comunicativo cualquier acción dirigida a un recep-

(1) https://www.ted.com/talks/lera_boroditsky_how_language_shapes_the_way_we_think?utm_campaign=tedsread&utm_medium=referral&utm_source=tedcomshare

(2) Yuval Harari, “De animales a dioses” y “21 lecciones para el siglo XXI”. <https://webdelmaestrocmf.com/portal/yuval-noah-harari-we-educators-need-to-teach-communication-collaboration-and-critical-thinking/>.

tor y que éste pueda interpretar y actuar en consecuencia. Mientras que el lenguaje es un medio de comunicación formado por un sistema de signos codificados que nos permite representar la realidad en ausencia de ésta. Puntualmente, los magistrados resuelven casos sobre la base de hechos acontecidos con anterioridad.

Cada signo estará formado por un significante y un significado. Este sistema debe estar socialmente implantado y solo a través de la interacción social se aprende. El lenguaje es, por tanto, una función mental que permite al hombre comunicarse con sus semejantes y consigo mismo. Esto da cuenta de la necesaria evolución del lenguaje, acompañando los cambios sociales.

Aplicados estos conceptos a la actividad judicial, reafirmamos el ejercicio de la función comunicacional de los poderes judiciales, y en forma específica el rol comunicador de los magistrados, que permite vincularlos con la sociedad en general, y con las personas que acuden en respuestas a sus conflictos particulares.

Hasta hace algunos años el modelo judicial no aceptaba o no asumía esa función, en tanto en la actualidad su ejercicio la legítima, y abre diferentes canales a través de las tecnologías de la información y de la comunicación para robustecerse.

Ahora bien, en esta nueva senda, el LC debe estar presente, debe contribuir a dar significado a la materia comunicacional, como garantía de éxito de las acciones a emprender.

III. COMUNICACIÓN JUDICIAL EN CLAVE DE DERECHOS

Partiendo de la base que al derecho a comprender subyace el derecho a ser informado, el lenguaje utilizado en el proceso de comunicación es la piedra angular desde la que se construye ese binomio de derechos, debiendo primar entre ellos un código común de entendimiento que facilite y asegure el éxito de aquella comunicación. De allí la necesidad de precisión y claridad, como herramientas fundamentales para lograr y concretar el fin comunicacional⁽³⁾.

En el marco de los procesos judiciales, el LC constituye un elemento que se encuentra latente en los derechos fundamentales de las personas, y muy en especial en el ejercicio de las garantías fundamentales. Así, no podría pensarse en el debido proceso, la defensa en juicio y la tutela judicial efectiva contempladas en nuestra Constitución Nacional y en los instrumentos

(3) Apa, M. J. "El Lenguaje Judicial y el Derecho a Comprender", en <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/18/el-lenguaje-judicial-y-el-derecho-a-comprender.pdf>.

internacionales de protección de los Derechos Humanos, en la medida que los individuos no puedan comprender esos derechos adecuadamente.

Un Estado de derecho obliga a replantearse los márgenes y alcances de esas garantías, por ello las leyes, decretos y resoluciones redactadas en lenguaje claro apuntan a que los ciudadanos conozcan sus derechos y obligaciones. En el caso de la justicia, los fallos deben ser de fácil entendimiento para que los ciudadanos puedan comprender los documentos que rijan su vida cívica.

Tal como lo afirma con claridad Kevin Lehmann⁽⁴⁾, la comunicación judicial contribuye a la pacificación social en el Estado de derecho, donde de lo que se trata es de construir confianza, que permita la legitimación de los jueces a través de la mirada externa; lo que viene a sumarse a la legitimidad de origen en sus cargos, adquirida por medio del proceso de selección ante los Consejos de la Magistratura.

De lo dicho, ya estamos en condiciones de extraer algunas precisiones: la comunicación judicial es un terreno mucho más vasto que aquello que comunica el juez a través de sus sentencias; sin embargo, cuando se cuestiona la legitimidad del Poder Judicial, se refiere mayormente a ese punto. Y justamente eso se debe, en gran parte, a la falta de comprensión de las decisiones que se toman.

IV. LENGUAJE CLARO COMO POLÍTICA PÚBLICA

Desde hace un largo tiempo, el tema del lenguaje claro está instalado en la agenda pública de los poderes judiciales; así en la Asamblea Plenaria de la XVIII Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana⁽⁵⁾ celebrada en Asunción (Paraguay) los días 13 al 15 de abril de 2016 se aprobó en relación al Proyecto relativo al Grupo Lenguaje Claro y Accesible, la elaboración y aprobación de un Diccionario Jurídico Panhispánico que pretende cumplir con los siguientes objetivos:

- Unificación del léxico jurídico del orbe iberoamericano.
- Constitución de un verdadero derecho fundamental del debido proceso puesto que, a tal efecto, es esencial el uso de un lenguaje jurídico claro e inclusivo y no discriminatorio en las resoluciones judiciales.
- Legitimidad de la judicatura que está estrechamente ligada a la claridad y a la calidad de las resoluciones judiciales.

(4) "Comunicación Judicial. El Poder Judicial como actor en el espacio público". Advocatus Ediciones. Kevin Lehmann, 1ra. Edición. Noviembre 2019.

(5) <https://congresosdelalengua.es/cordoba/paneles-ponencias/competitividad/martinez-juan.htm>.

- Clarificar el lenguaje jurídico en los textos que afectan en forma directa al ciudadano implicado en procesos judiciales.

España y Chile vienen liderando ese proyecto, aun cuando los demás países se encuentran muy avanzados en la elaboración de guías y manuales sobre el tema, que resultan un aporte importante a los poderes judiciales de Latinoamérica. Del mismo modo, varias provincias argentinas han llevado adelante idéntica iniciativa.

Sin embargo, sería muy positivo que las políticas se asienten en normativas, las que, en casos puntuales como la Ley Micaela o la Ley Yolanda, cobran una fuerza extraordinaria en su efecto expansivo en el mundo jurídico.

En la Provincia de Misiones, una experiencia muy señera ha sido que, a la política de capacitación judicial impulsada por el Superior Tribunal de Justicia, encabezada por su presidenta, la Dra. Rosanna Pía Venchiarutti Sartori, durante su gestión (2020/2021 y 2022/2023) se ha sumado el dictado de la ley IV Nro. 96 de Sentencia de Fácil Comprensión⁽⁶⁾, en la cual se establece que las sentencias emanadas del Poder Judicial de la Provincia se redacten de una manera comprensible, mediante la utilización de una sintaxis y estructura sencilla, sin perjuicio del rigor técnico y deber de los magistrados y funcionarios judiciales de resolver las causas con fundamentación lógica y legal.

Por otra parte, dispone que las sentencias emanadas del Poder Judicial de la Provincia, de acuerdo a la naturaleza del proceso y los sujetos que participan de aquel, deben contener un apartado en el cual el juez se dirige a las partes a través de un texto personalizado, con lenguaje coloquial, simple, breve y directo; a fin de facilitar la comprensión del alcance de la resolución, los derechos y obligaciones que de ella emanan y las consecuencias que de aquellas derivan. De esta manera introduce el concepto de lectura fácil, en especial protección a grupos vulnerables.

En cuanto a la capacitación como política judicial establece:

Artículo 6.- El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia debe incentivar la participación de magistrados, funcionarios y operadores del sistema de justicia local en instancias de capacitación para la operatividad de la garantía de justicia comprensible, acceso a la justicia y redacción de formatos de sentencia de fácil lectura y comprensión.

V. LA FORMACIÓN JUDICIAL EN LENGUAJE CLARO

El ejercicio de la función judicial requiere competencias específicas, algunas de las cuales no son brindadas por las universidades; entre ellas la

(6) <http://digestomisiones.gob.ar/buscador?rama=&numero=&ley-anterior=&q=sentencia+de+fácil+comprension>.

gestión judicial, el uso de tecnologías aplicables a dicha función, análisis de datos, liderazgo, trabajo en equipo, habilidades socio emocionales, integran una malla curricular que se refiere a competencias transversales (o no jurídicas), que como caja de herramientas deben contar quienes son designados para ejercer la magistratura u otra función.

Desde el Instituto de Capacitación Judicial de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires —Reflejar— dependiente de la Junta Federal de Cortes, se viene trabajando desde hace algunos años en el tema. Concretamente con la elaboración de un documento que resume las competencias requeridas por el juez del nuevo siglo, y con el Ciclo de Perfeccionamiento para Jueces⁽⁷⁾, actividad dictada por ministros y ministras de Superiores Tribunales y Cortes Provinciales y dirigida a magistrados de todo el país, con el objetivo de afianzar conocimientos sobre esas materias transversales.

A partir de este trabajo colaborativo que se realizó con la participación de los Centros y Escuelas Judiciales de las Provincias Argentinas, se concretaron varios encuentros virtuales sincrónicos donde se abordaron temas novedosos, entre los que el LC y la comunicación judicial tuvieron un espacio muy destacado⁽⁸⁾.

Profundizando en la temática, durante el año 2023 se desarrolló el Ciclo “Lenguaje Claro, Lectura Fácil y Redacción de Textos Jurídicos”, con expositores nacionales e internacionales, especialistas en la materia, jornadas a la cual asistieron más de un millar de magistrados de Argentina e Iberoamérica⁽⁹⁾.

La formación judicial en LC es abarcativa de distintas situaciones: 1. La redacción de textos jurídicos en lenguaje claro (en especial las sentencias judiciales); 2. Una reflexión interna sobre el discurso jurídico desde el punto de vista de la sintaxis y el uso de recursos que abrevie los textos y facilite la comprensión como ser, gráficos, fotografías, enlaces, etc. y 3. La comunicación de las decisiones judiciales a la ciudadanía a través del lenguaje claro.

Teniendo en cuenta que las diferentes propuestas formativas deben abastecer tres campos del saber: el saber cómo conocimiento (saber saber), el saber cómo actitud (saber ser) y el saber cómo práctica (saber hacer), los cursos a dictarse deberían contener exposiciones teóricas complementadas por actividades de ejercicios prácticos, con reflexiones críticas acerca de las experiencias actuales de los operadores jurídicos.

(7) Perfeccionamiento de Jueces: Perfil y formación jurídica. Jufejus-Reflejar- Autores varios. Editorial Thomson Reuters La Ley-Ed. 2023

(8) <https://www.reflejar.gob.ar/perfeccionamiento-para-jueces/>

(9) <https://www.reflejar.gob.ar/?s=lenguaje+claro>.

Ahora bien, la formación en LC también debe promover una dimensión ética en el obrar de los magistrados, por cuanto implica un reconocimiento de la necesidad de cambiar el modo de escribir sus sentencias, y estar dispuestos a hacerlo en función de un interés superior, que es ser comprendido por las personas a las que se dirigen, y de algún modo, por la sociedad.

A esta propuesta inicial, que marca lineamientos de política de capacitación judicial, se proyecta la necesidad de incorporar en los programas de formación de cada Centro o Escuela Judicial, actividades de sensibilización para concientizar en la necesidad del cambio, como así también de evaluación y seguimiento permanente del grado de implementación de esta política.

Retomando la idea de los tres saberes, y aplicándolo al aprendizaje adulto en contexto laboral, pueden darse ciertas pautas para la elaboración de programas de capacitación en LC, como ser:

1. Formación previa de equipos de formadores multidisciplinarios. Esto se puede lograr aprovechando la incorporación a los Poderes Judiciales de otros profesionales que no son del campo jurídico, o bien, contar con ayudas externas de instituciones que se encuentren trabajando de manera específica la cuestión de LC.

2. Conformación de comunidades de aprendizaje permanentes. El LC ha llegado para quedarse, por ello, conformar comunidades donde fluya la información relativa al tema, los avances y propuestas en el mundo globalizado, son de gran ayuda para afianzar su implementación.

3. Generación de repositorios de contenidos de (buenas) prácticas. Aquí es necesario contar con documentos que sirvan para trabajar las mejoras del LC, por lo cual serán bienvenidas las buenas y las malas prácticas, para un aprendizaje significativo. Se garantizará el anonimato de los documentos y de sus autores.

4. Incorporación de la metodología del ABP (aprendizaje basado en problemas). Sin dudas trabajar sobre casos concretos, y con esta metodología podría servir de mucho, tanto en modo presencial, como virtual, en lo sincrónico como en lo asincrónico.

5. Observador externo. En el punto, si lo que se busca es que puedan entenderlo personas ajenas al sistema judicial, lo más propicio sería convocarlos/las a los talleres de formación, a partir de convenios con instituciones o universidades que quieran colaborar con este propósito.

6. Actividades formativas por grupo de pares, reducidos y periódicos. Ateneos. Entre las metodologías que podrían favorecer la formación en LC, los ateneos, o pequeños grupos de trabajo serían los más indicados cuando

la actividad está dirigida a magistrados de determinado fuero o instancia, ya que posibilita un análisis o reflexión colectiva más profunda.

7. Alianzas estratégicas con instituciones que trabajen la materia lenguaje claro. La posibilidad de contar con socios estratégicos se alza en tiempos actuales, como la propuesta más rica, con la posibilidad de sumar miradas y recursos para llegar a los objetivos.

8. Incorporación de instancias evaluatorias de estas competencias. Las evaluaciones no deben tender a excluir a nadie, sino a fortalecer sus competencias, por lo cual deben ir siempre acompañadas de una buena retroalimentación, sea que fueran dadas por sus pares o por los especialistas en la materia.

Estas propuestas, han de enfocarse en los diferentes destinatarios que van a recibir la capacitación, sean magistrados, encargados de las oficinas de prensa, personas que atienden las mesas de entradas u oficinas de atención al público, encargados de la comunicación web y de los correos electrónicos, ya que hacía todo el quehacer de ellos se proyecta el alcance del lenguaje claro.

Del mismo modo, en cuanto a los destinatarios, resultaría muy provechoso involucrar a los integrantes de los colegios de abogados a sumarse a estas iniciativas, por cuanto comparten el mismo espacio comunicacional, y generaría un consenso en el uso del LC en el ámbito judicial.

El uso de instructivos o manuales como instrumentos guías de la capacitación en LC, puede resultar de gran utilidad, ya que genera una rápida búsqueda y localización del material, sirviendo para la circulación de la información y del conocimiento. Sin embargo, en la actualidad, los cambios son vertiginosos y cualquier documento escrito puede quedar obsoleto de manera muy rápida, siendo de mayor utilidad los encuentros entre pares, que posibiliten el análisis de textos y se compartan experiencias sobre casos recientes.

VI. INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA DE CAPACITACIÓN

No puede escapar a esta propuesta, la posibilidad de contar con tecnologías al servicio de la capacitación judicial.

Nos referimos concretamente a “Clara, la ayudante virtual en lenguaje claro en español”, producto del Instituto de Ingeniería del Conocimiento de España, que mide la posibilidad de que un texto sea claro. Si bien se encuentra en fase experimental, permite distinguir entre textos claros y oscuros en base a nueve criterios lingüísticos.

Esta herramienta (*Machine Learning*) permite utilizar el lenguaje claro en la lengua española, y puede servir a modo de observador externo en un programa de formación judicial, brindando anonimato en el control y revisión de textos jurídicos.

Por su parte otra herramienta es el sistema Art Text Claro, desarrollado por la UNED también de España, es un asistente virtual que ayuda a la redacción de textos en ámbitos especializados, que se puede aplicar a las resoluciones y sentencias, en la idea de hacerlos más breves, con adecuado uso de los recursos lingüísticos.

Se suman a estas experiencias, aquellas que brinda el ChatGPT4 o Bing, que podrían usarse a idénticos fines, e inclusive a aquellos párrafos de lectura fácil, destinados a la comprensión por parte de personas en situación de vulnerabilidad, como ser adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, entre otros.

También podrían resultar de utilidad los *chatbots* (software basado en Inteligencia Artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz), que pueden brindar asistencia interactiva y en tiempo real durante las capacitaciones. Los participantes pueden hacer preguntas, recibir respuestas inmediatas y acceder a recursos adicionales a través de ellos que utilizan procesamiento del lenguaje natural para comprender y responder de manera efectiva.

Sea en entornos de aprendizaje virtual o presencial, la Inteligencia Artificial se puede utilizar para crear simulaciones y entornos de realidad virtual que permitan a los participantes practicar habilidades y enfrentar desafíos realistas. Estas experiencias inmersivas fomentan un aprendizaje práctico y mejoran la retención de conocimientos.

Finalmente, la Inteligencia Artificial puede analizar grandes conjuntos de datos generados durante las capacitaciones para identificar patrones y tendencias. Esto ayuda a evaluar la efectividad de los programas de capacitación, identificar áreas de mejora y realizar ajustes para optimizar los resultados.

VII. CONCLUSIÓN

A modo de cierre del presente artículo, se debe destacar el valor e importancia de las escuelas y centros de Capacitación Judicial que actúan bajo la órbita de los poderes judiciales o de los consejos de la Magistratura, en su tarea de colaborar con el diseño de las políticas públicas judiciales de formación de sus integrantes, en la implementación, en la evaluación y seguimiento, dentro del círculo de la mejora continua.

Esto permite el apalancamiento de los cambios necesarios para la mejora de la justicia, a la vez que flexibiliza el vínculo entre los poderes judiciales y la sociedad, en tanto la función judicial se legitima con la capacitación de los magistrados.

En materia de lenguaje claro, en tanto resulta una competencia transversal con la que deben contar los magistrados del nuevo siglo, son los propios poderes judiciales los que deben promover su formación permanente, en instancias que abarquen los tres saberes (saber cómo conocimiento, saber hacer práctico y saber ser ético), y debe ser evaluada en el desempeño profesional, antes y durante la carrera judicial.

La incorporación en las mallas curriculares de los centros y escuelas debe formalizarse con estrategias formativas que apunten a la acción, sobre la base del intercambio de experiencias entre pares, y con la ayuda de un equipo de profesionales interdisciplinarios, mediante el uso de las nuevas tecnologías y de Inteligencia artificial, a fin de conformar una comunidad de aprendizaje que sea capaz de realizar un análisis crítico y reflexivo a partir de su propia labor, teniendo en cuenta siempre, la mirada del ciudadano.

El uso de Inteligencia Artificial aplicada a la formación judicial permite personalizar los productos formativos sobre lenguaje claro sobre la base de la demanda de las necesidades del usuario, y vivir la propia experiencia de aprendizaje, inclusive mediante la autogestión del tiempo que insumen las actividades.

Para concluir, la importancia de trabajar en alianzas estratégicas con instituciones que aborden la temática y cuenten con especialistas en la materia, resulta de vital importancia, y habla a las claras de concretar las políticas públicas inmersos en una estructura social, compleja, diversa y cambiante.

COMUNICAR VS. ENTENDER

Por María del Carmen Battaini ()*

I. COMUNICAR

La Real Academia Española define a la *comunicación* en los siguientes términos:

1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. 2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas. 3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. [...] ⁽¹⁾.

Luego, *comunicar* se presenta como:

1. tr. Hacer a una persona partícipe de lo que se tiene. 2. tr. Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo. 3. tr. Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito. U. t. c. prnl. 4. tr. Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor [...] 6. tr. Consultar con otros un asunto, tomando su parecer [...] ⁽²⁾.

Ambas definiciones nos dan un cúmulo de notas relevantes que sirven de primera aproximación al tema a desarrollar.

Ahora, cuando hacemos referencia a las palabras comunicación, comunicarnos, ¿en qué pensamos?, ¿tiene algo que ver con entender, entendernos, comprender, o se trata solo de enunciaciones conceptuales sin ninguna relación?

(*) Abogada egresada de la Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires, Argentina. Jueza del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas Del Atlántico Sur. Presidenta de la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y CABA. Participó en la creación y presidió el Instituto de Capacitación Judicial de las Provincias Argentinas y CABA. Coordinadora de la Política Institucional de Acceso a Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas Del Atlántico Sur. Profesora Emérita de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Nombrada Mujer de Paz por la Organización de Mujeres de Paz, Región América Latina y Caribe. Directora de la Escuela Judicial del Poder Judicial de Tierra del Fuego, Antártida e Islas Del Atlántico Sur.

(1) <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n?m=form>

(2) <https://dle.rae.es/comunicar?m=form>

Las respuestas a estas preguntas podrían ser múltiples, pero no aspiro a hacer aquí referencia a la historia del lenguaje utilizado en las decisiones judiciales de todo tipo y en los diferentes actos procesales escritos u orales ya que ello demandaría un estudio que excede los límites del presente.

Por el contrario, en esta oportunidad pretendo simplemente reflexionar sobre ¿cómo? y ¿por qué?, el lenguaje es la herramienta indiscutida y base para entendernos; sobre la necesidad de conectar la comunicación con la forma de expresarnos para que el mensaje llegue a todas las personas, en diversos lugares y bajo diversas apariencias y sobre qué se requiere para que ocurra.

A diferencia de lo que acontecía hace algunas décadas, donde el modo de expresarse con complejidad se identificaba con los eruditos, con quienes poseían el saber, hoy con beneplácito podemos decir que esa tendencia se ha revertido y que es cada día más frecuente interrogarse en dicho sentido.

Mas aun, de un tiempo a esta parte, parece existir consenso en la existencia de las llamadas competencias transversales, relacionadas con la puesta en práctica de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores que deben procurar quienes desempeñan ciertos roles para estar a la altura de las demandas actuales y entre las que se encuentra la habilidad de comunicar.

De manera gráfica Kevin Lehmann nos recuerda que los conflictos que los ciudadanos comunes someten a la judicatura no son conflictos judiciales sino problemas humanos que los poderes judiciales deben codificar para resolver aplicando el derecho pero que la comunicación judicial debe luego decodificar.

En sus palabras, esta decodificación tiene que ver con regresarlos a su formato original, reponerles el tono, mostrarlos en su origen y agregarles la solución a la que llegaron quienes administran la justicia.

Indica así que el paraguas de una actividad tan trascendente debe indefectiblemente construirse para poder explicar y legitimar las decisiones de los casos concretos, misión que parece simple pero no lo es y que “requiere de un trabajo técnico, con herramientas del *storytelling*, de la comunicación, del manejo de los asuntos públicos, de la sociología, de la política y del derecho. Con el soporte de los nuevos formatos y de las nuevas tecnologías”⁽³⁾.

II. LENGUAJE CLARO

Entonces, la de comunicar es una habilidad compleja. Como lógica consecuencia de esta apreciación, hablar simplemente de lenguaje claro parece

(3) LEHMANN, K., “Comunicación Judicial. El Poder Judicial como actor en el espacio público”, *Advocatus*, Córdoba, 2019, 1º Ed.

casi una ironía. Pues si lo que pretendemos es comunicarnos para que nuestro mensaje llegue a quienes deben recibirlo, sería casi una obviedad decir que si no somos claros el objetivo se incumple.

Pero, en la práctica, ¿realmente lo hacemos?, ¿logramos el objetivo? Considero que no, que con mayor frecuencia de la que pensamos incurrimos en fallas en la comunicación.

Como ejemplo, por lo general resulta más fácil suponer que es lo que piensa la otra persona, en lugar de preguntárselo. Inmediatamente, para justificar esa conducta buscamos una serie de silogismos que nos persuaden unilateralmente de que somos comprendidos. Pero ¿verdaderamente hemos logrado entendernos?

Ese razonamiento, trasladado al ámbito del derecho y más precisamente de las actuaciones escritas u orales llevadas a cabo en nuestros poderes judiciales, nos conduce directamente a abordar el tema y promover soluciones a partir de interacciones.

Esta encomienda nos enfoca a mirar con cuidado y replantear todos los ámbitos de acción comunicacionales, tanto en lo que hace a las áreas internas como a lo externo, tarea compleja si las hay ya que los espacios de acción comunicacional son multifacéticos y complejos.

Pero el esfuerzo vale la pena, ya que todo mensaje debe ser comprendido e interpretado y este dato no menor implica entrenarnos en escucha activa, en herramientas comunicacionales primarias que nos brinden las técnicas para facilitar el circuito comunicacional.

III. DECISIÓN Y ACCIÓN

Desde la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires el punto de abordaje fue motivo de disímiles disparadores.

Por citar algunas de las iniciativas, se encararon reuniones formales e informales, evaluando los pros y los contras, interactuamos con espacios interdisciplinarios compuestos por nuestros foros y comisiones, etc.

Específicamente, la comisión de acceso a justicia marcó una agenda puntual y las restantes comisiones introdujeron el tópico del lenguaje claro de diferentes maneras y con acciones concretas.

Siempre con argumentaciones precisas, se fue zanjando el camino de muchos poderes judiciales que llegaron con rapidez y solvencia a incorporar activamente la necesidad de su tratamiento y adopción.

Al ponerme en el lugar de simple observadora y evaluar los acontecimientos puedo decir, sin temor a equivocarme, que abordar el tema de lenguaje claro nos ha dado un empuje especial y fuerte en la construcción de las políticas institucionales de acceso a y a la justicia.

Si bien es cierto que se empezó tibiamente, escuchando en un primer momento voces en desacuerdo con la propuesta, cuando comenzamos a apreciar las repercusiones favorables que se obtenían al cambiar la forma de expresarnos, la aceptación pasó a ser mayoritaria.

A la sazón, al preguntarnos cómo mejorar la comunicación desde nuestros espacios judiciales, ya sea interna como externamente, surgieron los siguientes interrogantes:

¿Cómo hacer para relacionarnos con la prensa?

¿Cómo interactuar con los abogados y auxiliares de justicia?

¿Cómo comunicarnos con quienes concurren a los tribunales de distintas formas y con roles disímiles?

¿Cómo lo hacemos con los propios integrantes de los poderes judiciales, en todos los marcos y espacios?

Muchas son las preguntas, incluso podrían incorporarse un sinnúmero de cuestiones más, y al principio tibias eran las respuestas que se elaboraban. Pero un eje claro y concurrente al responder nos llevaba a un único camino: trabajar en las herramientas necesarias para ser comprendidos y comunicarnos eficazmente.

Los aportes interdisciplinarios nos fueron proporcionando instrumentos para abrir nuestras mentes estructuradas a otros saberes y darnos el permiso de pensar disruptivamente.

Estos pasos que relato rápidamente nos llevaron a un interesante proceso de reflexión, de capacitación, a realizar ejercicios de reconocimiento de fortalezas y debilidades, numerosos talleres de interacción y por sobre todas las cosas, a generar mayores niveles de compromiso.

Llegamos así a considerar que hablar y escribir claro, con extensión medida y empáticamente se impone como una obligación incuestionable. Pero claro, esto era todo un reto para nosotros.

Este desafío nos situó ante otros tantos que vinieron de la mano y que trabajamos desde el marco de las competencias y habilidades transversales, poniéndonos en el lugar del otro en un marco de respeto a la ley y a la igualdad en diferentes perspectivas.

IV. OTROS ASPECTOS RELEVANTES

A medida que evaluábamos y encarábamos un tema, surgían nuevos puntos de contacto, con incumbencias bien directa, indirecta, paralela o transversal, etc. Todo nos orientaba a reflexionar sobre la importancia de aumentar nuestras habilidades para prestar un mejor servicio.

Desde la Junta Federal entonces, evaluamos la necesidad de tener una comunicación comprensible en distintos espacios. Para esto, pusimos en acción todas nuestras comisiones de ministros y foros de funcionarios, magistrados, agentes⁽⁴⁾.

La interacción con los foros dio cuenta de una realidad compleja que nos permitió advertir nítidamente que comunicarnos no era hablar, ni monologar, ni aun dialogar.

Comunicarnos era más que eso. Comunicar conlleva entendernos, comprender lo que dice o escribe la otra persona desde su lugar de acción, de trabajo, de reflexión. Por lo tanto, no nos bastaba con cambiar el vocabulario, necesitábamos incursionar en todos los espacios, profundizar y extender la búsqueda.

Ello implicó hacer foco en la interacción transversal por cuanto no solo debíamos saber comunicar, sino que también era fundamental formar, capacitar de manera continua, innovar, receptar los avances disponibles. Y allí el panorama se explayó exponencialmente.

Incorporar la tecnología nos puso frente al lenguaje digital y adicionó otro desafío. Como se puede observar, la tarea encarada era de gran envergadura.

Asimismo, la realidad, los usos y las costumbres de las regiones de un país federal como el nuestro nos convocó al respeto a la diversidad. La discapacidad también fue motivo de análisis y consideración.

En fin, tantas fueron las ventanas que se nos iban abriendo que, desde la Jufejus, como instancia aglutinadora de todas las Cortes y Superiores Tribunales de Justicia y la Ciudad autónoma de Buenos Aires, con la indispensable y valiosa colaboración de nuestro Instituto de capacitación “Reflejar”, fuimos incorporando paulatinamente pero con ritmo sostenido estos desafíos.

Y, como dije previamente, más allá de algunas voces originariamente en contra, el lenguaje se impuso en la agenda con lugar central. Muchas pro-

(4) Para mayor información se puede acceder a <http://www.jufejus.org.ar/>.

vincias incluso avanzaron en la temática y ya tienen sus propios manuales o guías.

Así el Poder Judicial de Formosa cuenta con su Guía de Lenguaje Claro, el de la Pampa aprobó por Acuerdo 3846 sus Pautas para la redacción de textos en lenguaje claro, Entre Ríos definió una Guía de estilo para lenguaje inclusivo judicial, Río Negro dispone de un Manual de estilo con herramientas para la producción textual, Tierra del Fuego rubricó la Acordada STJ 178/19 y dispuso la implementación de medidas y acciones para la incorporación del lenguaje claro no solo en la faz jurisdiccional sino también administrativa.

En la actualidad, numerosos jueces y juezas en sus sentencias expresan con claridad lo que deciden y evitan escribir en otro idioma —y si lo hacen también plasman la traducción—. En muchos casos, sobre todo cuando se trata de temas de familia, de niños, niñas, adolescentes o bien de personas vulnerables, brevemente, pero con claridad y sencillez, adaptan su decisión para que sea comprendida fácilmente. Otras veces, incluso sugieren o proponen algún consejo, guía de vida o de interacción valiosa.

Se aprecia así que todos los poderes judiciales de las provincias argentinas contemplan esta necesidad y que este intercambio de preciados aportes recíprocos nos fortalece y anima para seguir avanzando en tal sentido.

V. LA AYUDA INTERDISCIPLINARIA

Adelanté ya que la interdisciplina cumple un rol destacado. Las reuniones interdisciplinarias con miradas provenientes de diversos campos nos ayudan a concretar espacios de trabajo conjunto, ya sea en el orden nacional como internacional, generando asociaciones representativas y plurales para seguir avanzando y promoviendo mayor conocimiento de las cuestiones sometidas a estudio.

Con ese norte se suscribió en 2021 el Convenio de Cooperación Académica con la Universidad de Buenos Aires, que sustenta los posteriores acuerdos específicos para la generación de actividades conjuntas con el Laboratorio de Inteligencia Artificial de esa casa de estudios (IALAB).

Otro ejemplo a destacar son las jornadas de estudio y formación llevadas adelante con la Asociación Iberoamericana de Profesionales de la Comunicación Judicial (JUSCOM) y la Red Argentina de Lenguaje Claro.

En pocas palabras, el abordaje conjunto hace más sencilla la tarea y toda iniciativa al respecto es relevante ya que optimiza notoriamente los resultados.

Por lo tanto:

- Estamos convencidos de que sensibilizar sobre un lenguaje de fácil comprensión es un aporte indispensable para lograr una eficiente comunicación.

- También sabemos que es necesario tener en cuenta que el tema no se agota en reflexiones y compromisos y que, por el contrario, la acción deberá importar una evaluación constante.

- Igualmente, estamos precavidos de la relevancia de considerar la evolución de la sociedad como otro desafío a encarar.

De lo que ya no parecen caber dudas es de que el tema ha llegado para quedarse, de que es una obligación seguir trabajándolo y de que si lo hacemos de manera conjunta y con una visión plural los resultados serán superiores.

VI. TRANSPARENCIA Y PAUTAS ÉTICAS

Me permito destacar otro aspecto que estimo relevante por su estrecha vinculación con la cuestión que nos ocupa. Me refiero puntualmente a que hablar de lenguaje claro es también hablar de transparencia.

De hecho, conversar y escribir difícil muchas veces es más fácil y pomposo. Empero, hablar transparente y claramente es un desafío que nos imponen las pautas éticas que la mayoría de los poderes judiciales hemos establecido.

Recordemos que Código Iberoamericano de Ética Judicial⁽⁵⁾, en su capítulo III titulado “Motivación”, contempla un art. 19 que expresamente indica que motivar “supone expresar de manera ordenada y clara, razones jurídicamente validas, aptas para justiciar su decisión”.

A la par, el art. 28 del Capítulo IV, “Conocimiento y Capacitación”, hace referencia a “la exigencia de conocimiento y de capacitación permanente de los jueces tiene como fundamento el derecho de los justiciables y de la sociedad en general a obtener un servicio de calidad en la administración de justicia”. En esa directriz, el art. 30 extiende la capacitación “a los saberes y técnicas que puedan favorecer el mejor cumplimiento de las funciones judiciales”.

(5) Elaborado por los Dres. Rodolfo L. Vigo y Manuel Atienza. Adoptado por la Cumbre Judicial Iberoamericana en Santo Domingo, República Dominicana, en 2006. Disponible en: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/CIEJ/Codigo-Iberoamericano-de-Etica-Judicial/>.

Por su parte, el art. 43 situado en el Capítulo V “Responsabilidad institucional” se habla del deber del juez de promover en la sociedad “una actitud racionalmente fundada, de respeto y confianza hacia la administración de justicia”.

Cuando el Código nos habla de cortesía, dispone que:

Los deberes de cortesía tienen su fundamento en la moral y su cumplimiento contribuye a un mejor funcionamiento de la administración de justicia (ver Capítulo VII, art. 48).

La cortesía es la forma de exteriorizar el respeto o consideración que los jueces deben a sus colegas, a los otros miembros de la oficina judicial, a los abogados, a los testigos, a los justiciables, en general, a todos cuantos se relacionan con la administración de justicia.

Si vamos al art. 54, dentro del Capítulo VIII “Integridad”, encontramos que “el juez íntegro no debe comportarse de una manera que un observador razonable considere gravemente atentatoria contra los valores y sentimientos predominantes en la sociedad en la que presta su función”.

Cuando menciona la transparencia (Capítulo IX art. 57) dice el texto que “el juez ha de procurar ofrecer, sin infringir el derecho vigente, información útil, pertinente, comprensible y fiable.”

Por último, en cuanto a lo aquí atinente, el art. 72 (Capítulo XI Prudencia) dispone que “[e]l juicio prudente exige del juez capacidad de comprensión y esfuerzo por ser objetivo”.

Se evidencia en su articulado a la transparencia y la claridad como presupuestos para la correcta motivación y calidad del servicio, con el fin de proteger el derecho a una justicia de excelencia, en la que el ciudadano deposita su confianza.

En resumen, el Código Iberoamericano de Ética Judicial establece pautas para la tarea que desarrollan tanto magistrados, como funcionarios y empleados de los poderes judiciales.

Sus lineamientos nos orientan a expresarnos de manera ordenada y clara para brindar un servicio apropiado, incorporando saberes y técnicas que nos ayuden a colaborar, a generar con mayor intensidad el respeto y la confianza en la administración de justicia.

Para alcanzar su propósito, la norma insiste en sus diferentes capítulos en el respeto, en la información comprensible y acabada y pone énfasis especial en la cortesía como modo de llevar adelante estos principios.

VII. BREVE CONCLUSIÓN

Luego de este somero análisis y a modo de breves conclusiones, reafirmo que:

Para comunicarnos y entendernos, en primer lugar, tenemos que descartar el versus. No es válido admitir ningún tipo de enfrentamiento, oposición, o juego de suma cero.

La propuesta, en cambio, es lograr una interrelación activa que nos incluya a todos y permita expresarnos de tal forma que resulte fácil comprendernos acabadamente.

A estos fines, la clave es la constancia, la generación de espacios de debate e intercambio, la capacitación continua, la apertura al diálogo, la escucha activa. Pero todo ello requiere de la totalidad de los operadores jurídicos voluntad, compromiso y convicción, siempre con el único objetivo mediato e inmediato de mejorar el servicio, cumpliendo las funciones encomendadas bajo los valores y principios éticos establecidos.

LA VISIÓN ONTOLÓGICA Y FILOSÓFICA SOBRE EL LENGUAJE CLARO EN EL CAMPO JURÍDICO ARGENTINO: REFLEXIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE UN COACH ONTOLÓGICO PROFESIONAL

Por Armando Carrasco ()*

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito del campo jurídico argentino, el lenguaje claro se erige como una herramienta fundamental para garantizar la transparencia, la justicia y la equidad en la sociedad. Sin embargo, es común observar que el uso de un lenguaje complejo, de alto contenido técnico y de difícil comprensión se ha convertido en una característica inherente a muchos documentos y procesos jurídicos. Como profesional del coaching ontológico y en mi experiencia en organizaciones y gestión de personas, en el presente texto busco ahondar en la mirada ontológica del lenguaje claro y su impacto en el ámbito jurídico argentino, considerando la influencia de la obra filosófica del pensador contemporáneo Jacques Derrida.

II. LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA JURÍDICA

El lenguaje claro en el campo jurídico no solo es una cuestión de estilo o estética lingüística, sino que implica una profunda dimensión ética y filosófica. En este sentido, el lenguaje claro es esencial para garantizar la transparencia de los procedimientos legales y fomentar la inclusión, ergo la amplia participación ciudadana en el sistema de justicia. Un lenguaje oscuro y confuso puede alejar a la sociedad de su derecho a comprender y cuestionar las decisiones judiciales, lo que pone en riesgo la legitimidad de las instituciones y el estado de derecho.

(*) Ing. Industrial (UN Cuyo). MBA (U Católica Córdoba). Especialista en Marketing (Univ. Federal Río Grande do Sul). Especialista en Psicología Laboral (UN Cuyo). Coach Ontológico Profesional (Asoc. Arg. Coaching Ontológico Profesional). Docente en UN Cuyo. Especialista en Comunicación Humana en Equipos de Trabajo.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental para todos los ciudadanos, pero su realización efectiva se ve obstaculizada cuando el lenguaje jurídico se vuelve inaccesible para muchas personas. El uso de tecnicismos y terminología jurídica compleja crea barreras de comprensión que impiden que los individuos puedan entender sus derechos y obligaciones legales. Como coach ontológico, me toca reflexionar sobre cómo podemos facilitar el acceso al mundo jurídico a través de un lenguaje comprensible y más precisamente “consciente”.

III. LA ONTOLOGÍA DEL LENGUAJE Y SU VÍNCULO CON EL DERECHO

La ontología del lenguaje, como corriente filosófica, se interesa por su naturaleza, su conexión con los dominios emocional y corporal y su modalidad de influencia en la construcción “realidad”. Desde esta perspectiva, el lenguaje no es simplemente una herramienta o recurso para expresar pensamientos, sino que moldea la manera en que interpretamos el mundo, ergo nuestras interacciones sociales. Aplicado al campo jurídico, la ontología del lenguaje nos invita a reflexionar sobre cómo el uso del lenguaje puede influir en la percepción de la justicia y en la comprensión de las normas y leyes que rigen la sociedad.

Desde la visión ontológica, podemos entender al lenguaje como una construcción social que no solo intenta reflejar la realidad, sino que también la cocrea. Ahora bien, el lenguaje utilizado en el campo jurídico no es neutral, sino que lleva consigo una carga de significados y concepciones culturales que pueden influir en la forma en que se aplican las leyes y en cómo se interpretan los derechos y deberes ciudadanos.

Los llamados “actos lingüísticos” aparecen como los elementos posibles para el hablar. En tal sentido, cobra especial relevancia nuestra capacidad de diferenciar principalmente dos de ellos: afirmaciones y juicios. La diferencia entre afirmaciones y juicios radica en su naturaleza y pertenencia. Las afirmaciones son manifestaciones objetivas sobre hechos o realidades que pueden ser verificables y comprobables. Representan información objetiva y observable, como datos científicos o eventos históricos. Por otro lado, los juicios son valoraciones subjetivas y opiniones personales que implican una evaluación de la realidad. No son verificables ni objetivos, ya que dependen de la perspectiva y la interpretación individual. Los juicios están cargados de valoraciones que reflejan la opinión o posición de quien los emite. Los juicios no son válidos o inválidos. Sí pueden ser fundados o infundados. En términos de pertenencia, las afirmaciones le pertenecen al mundo en cambio los juicios le pertenecen al observador. Al juzgar ese juicio habla más de quien juzga que del enjuiciado.

En el ámbito de la ontología del lenguaje, es esencial comprender esta diferencia para analizar cómo el lenguaje influye en la construcción de significado y cómo nuestras creencias y valoraciones afectan nuestra percepción del mundo.

En el lenguaje claro del mundo jurídico, las afirmaciones y los juicios también presentan diferencias significativas. Es esencial tener en cuenta estas diferencias para garantizar la precisión y transparencia en la comunicación legal.

Las afirmaciones en el ámbito jurídico son manifestaciones objetivas y verificables sobre hechos, evidencias o circunstancias que se pueden demostrar con pruebas concretas. Estas afirmaciones son fundamentales en la presentación de argumentos y la construcción de casos legales sólidos. Por ejemplo, en un contrato, una afirmación clara y objetiva sería: "El demandante entregó la mercancía al acusado el 15 de julio de 2019, según el recibo adjunto".

En contraste, los juicios en el lenguaje jurídico son valoraciones subjetivas y opiniones personales que expresan la interpretación o evaluación de los hechos o circunstancias por parte de una persona o entidad legal. Los juicios en el contexto legal pueden estar basados en la experiencia, el conocimiento y la interpretación individual de la ley. Sin embargo, es importante distinguirlos de las afirmaciones para evitar ambigüedades y sesgos. Un ejemplo de "juicio" en un argumento legal sería: "Según mi interpretación de la ley, el acusado incumplió con su deber de cuidado".

Por lo tanto, en el lenguaje claro del mundo jurídico, es crucial diferenciar entre afirmaciones y juicios para asegurar la precisión y la transparencia en la comunicación legal.

IV. JACQUES DERRIDA Y LA DESCONSTRUCCIÓN DEL LENGUAJE JURÍDICO

Jacques Derrida, filósofo y pensador francés, es conocido fundamentalmente por su teoría de la desconstrucción. En ella busca analizar cómo los significados se construyen en el lenguaje y cómo estos significados están en constante tensión y disputa. En el contexto jurídico, la desconstrucción puede revelar las ambigüedades y contradicciones que subyacen en el lenguaje de las leyes y los documentos legales. La "desnaturalización" del lenguaje jurídico puede conducirnos a una comprensión más profunda de sus implicaciones y limitaciones.

Derrida cuestiona la idea de que el lenguaje puede representar fielmente la realidad y la verdad. En su obra, destaca que los significados pueden variar según el contexto y la perspectiva desde la cual se aborden.

Desde esta visión, el lenguaje jurídico no es una entidad estática y objetiva, sino un entramado de significados en constante cambio y negociación. La deconstrucción nos invita a cuestionar las certezas y supuestos en torno al lenguaje legal y a abrir espacios para la reflexión crítica sobre su uso y efectos.

Ejemplo de deconstrucción de un concepto complejo del mundo jurídico: el concepto de “propiedad” en el ámbito legal.

a. *Enfoque tradicional de “propiedad”*: En el contexto jurídico, el concepto de “propiedad” ha sido tradicionalmente entendido como el derecho exclusivo de una persona o entidad a poseer, usar y disponer de un bien o recurso de acuerdo con la ley. Esta noción de propiedad se basa en una visión binaria y jerárquica, donde el propietario es considerado el titular absoluto de los derechos sobre el bien, y el resto de las personas son excluidas de cualquier derecho sobre este.

b. *Deconstrucción del concepto de “propiedad”*: La deconstrucción de este concepto revela que la noción tradicional de propiedad no es tan clara y estable como parece. En primer lugar, la propiedad no es un estado estático y absoluto, sino que está sujeta a una serie de leyes, regulaciones y condiciones dinámicas que determinan su alcance y límites. Además, el derecho de propiedad puede entrar en conflicto con otros derechos, como los derechos humanos o los derechos ambientales, lo que genera tensiones y debates sobre cuál derecho tiene prioridad.

Además, el concepto de “propiedad” implica una relación de poder y dominio sobre los bienes, lo que puede llevar a generar situaciones de desigualdad y exclusión. La deconstrucción del concepto de propiedad nos invita a cuestionar quiénes tienen el poder de definir qué es propiedad y qué no lo es, y cómo esta definición puede afectar a diferentes grupos sociales y culturas.

También se puede observar que el concepto de “propiedad” ha evolucionado a lo largo del tiempo y varía según las distintas sociedades y sistemas legales. Esto muestra que no existe una única definición fija de propiedad, sino que está sujeta a interpretaciones y contextos específicos y cambiantes.

c. *Revalorización del concepto de “propiedad”*: La deconstrucción del concepto de “propiedad” nos invita a revalorizar este concepto y considerar otras perspectivas que incluyan la interdependencia y las relaciones sociales en torno a los bienes y recursos. En lugar de una visión individualista y excluyente de la propiedad, podemos explorar enfoques más inclusivos que reconozcan los derechos colectivos, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

V. LENGUAJE CLARO Y LIDERAZGO ONTOLÓGICO

Consideramos ontológico a todo aquello que refiere a “el ser”. Entendemos por liderazgo, a todo proceso de influencia, desde líderes a seguidores y viceversa. El liderazgo ontológico entonces nos compromete a una reflexión más profunda sobre: el lenguaje (pensamientos dichos y no dichos), la emocionalidad (estados de ánimo y emociones) y la corporalidad (experiencia y consciencia física). Cada uno de estos 3 dominios o aspectos de lo que consideramos un ser humano, son los que determinan quiénes somos, cómo percibimos el mundo, cómo actuamos y por ende cuales y cómo son los resultados que obtenemos.

Los abogados y juristas tienen la responsabilidad de ser líderes en la promoción del lenguaje claro en sus escritos y argumentaciones. Esto implica una toma de conciencia sobre el impacto que tiene su lenguaje en la sociedad y en la construcción de significado. Al adoptar un enfoque ontológico, los profesionales del derecho pueden transformar la manera en que se comunican con los demás y, en consecuencia, mejorar la comprensión y legitimidad del sistema jurídico.

Como profesional del coaching ontológico, me es relevante destacar la importancia del liderazgo ontológico en el ámbito jurídico. Esto implica reconocer la importancia del lenguaje claro en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Implica la capacidad de escuchar y comprender las necesidades y preocupaciones de las personas, y de comunicarse de manera responsable y efectiva para lograr entendimiento, consensos y acuerdos. El lenguaje claro es una herramienta poderosa para construir puentes entre distintos actores sociales y para promover un diálogo democrático que permita la construcción colectiva de soluciones y respuestas a los desafíos jurídicos de la sociedad.

VI. EL DESAFÍO DE TRADUCIR LA COMPLEJIDAD JURÍDICA

Es innegable que el campo jurídico presenta situaciones y conceptos complejos que requieren de un lenguaje técnico y preciso. El desafío radica en encontrar el equilibrio entre la precisión y la claridad. La traducción de la complejidad jurídica al lenguaje claro implica una habilidad comunicacional que reconozca la diversidad de audiencias a las que se dirige. Es necesario evitar caer en la tentación de utilizar un lenguaje complicado para generar un falso sentido de autoridad, en detrimento de la accesibilidad y la comprensión.

Los actores del mundo jurídico deben ser conscientes de que el lenguaje que utilizan en sus escritos y discursos no solo impacta en otros profesionales del derecho, sino que también afecta a la sociedad en su conjunto. Por lo

tanto, es necesario desarrollar estrategias y herramientas de comunicación que permitan traducir la complejidad jurídica de manera clara y accesible para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de formación y conocimientos técnicos.

VII. JACQUES DERRIDA Y EL CONCEPTO DE OTREDAD

Además de ser el creador de la teoría de la “deconstrucción”, Derrida es el dueño de otro de los conceptos centrales en su obra que es el de “otredad”. Para Derrida, la “otredad” refiere a la forma en que nuestra identidad y comprensión del mundo se construyen en relación con lo que no somos, es decir, con “lo otro”. La construcción de nuestra identidad es mayormente determinada por la exclusión y la negación de lo diferente, lo que crea una división entre “nosotros” y “los otros”.

Aplicado al lenguaje jurídico, el concepto de “otredad” de Derrida puede iluminar cómo el discurso legal tiende a crear categorías de personas consideradas “diferentes” o “ajenas” al sistema jurídico. Esto puede conducir a la exclusión y la marginación de ciertos grupos, ya sea debido a su origen étnico, cultural, económico o social. El lenguaje jurídico, al establecer ciertos términos y categorías, puede contribuir a la construcción de una identidad jurídica excluyente que restrinja la percepción, el entendimiento y el justo tratamiento de las personas ante la ley.

VIII. CONCLUSIONES

La visión ontológica sobre el lenguaje claro en el campo jurídico argentino es esencial para garantizar la transparencia, la equidad y el acceso a la justicia en la sociedad. El lenguaje claro no solo es una cuestión de estética, sino una responsabilidad ética y filosófica para los profesionales del derecho. La influencia de pensadores como Jacques Derrida nos invita a reflexionar sobre cómo el lenguaje puede ser deconstruido para revelar sus matices y limitaciones.

Como coach ontológico, mi compromiso es fomentar la consciencia y el liderazgo ontológico entre los profesionales del derecho, para que puedan traducir la complejidad jurídica de manera clara y accesible. Solo a través de un lenguaje claro y preciso, podremos construir una sociedad más justa y participativa, en la que todos los ciudadanos comprendan y ejerzan sus derechos con plenitud. La ontología del lenguaje y la filosofía de la deconstrucción nos invitan a cuestionar nuestras certezas sobre el lenguaje y a abrir espacios para la reflexión crítica, lo que sin duda enriquecerá el campo jurídico argentino y contribuirá a una justicia más transparente y equitativa.

Por último, la relación entre el lenguaje claro en el ámbito jurídico argentino y el concepto de otredad de Jacques Derrida constituye una reflexión relevante para comprender cómo el discurso legal complejo y poco accesible puede influir en la exclusión de ciertos grupos sociales y perpetuar estereotipos y prejuicios hacia aquellos que son considerados “otros”.

En mi experiencia como coordinador de espacios de aprendizaje, tanto en el mundo académico como laboral, he podido observar una estrecha relación entre los valores y principios de las personas, sus capacidades para la toma de conciencia, sus actitudes de involucramiento y finalmente sus compromisos. Como una secuencia casi automática que establece ese sentido virtuoso y contagioso que podría significar el aporte a la sociedad y la ayuda.

En la evolución del lenguaje claro, probablemente se haya supuesto que quienes estemos dispuestos a producir un aporte, compartamos una suerte de código de interpretación de la temática y sus emergentes, incluido el perfil del propio destinatario de nuestros aportes. Y es aquí donde confío, podamos detenernos a reflexionar respecto a la importancia de considerar qué hay en juego cuando interpretamos lo que interpretamos, actuamos como actuamos y por ende obtenemos los resultados que obtenemos.

LA CLARIDAD Y LA CRECIENTE IMPORTANCIA DE LA ORALIDAD EN LA JURISDICCIÓN: DE HABILIDADES NATURALES FRENTE A INTELIGENCIAS ARTIFICIALES O LO QUE NO TE OFRECE EL CHATGPT

Por Cristina Carretero González (*)

I. INTRODUCCIÓN

Recientemente, un amigo magistrado me comentaba que, en las vistas orales —en juicio—, atiende a todos los aspectos de lo que sucede. Cuando le pregunté a qué se refería exactamente, me explicó que, por descontado, al fondo de cada asunto, pero también a la manera en la que se expresan los intervinientes, verbal y no verbalmente. Al pedirle un ejemplo, por concretar, manifestó que, en un reciente caso de divorcio, tuvo en cuenta todo el relato oral planteado y, también, si parecían testimonios forzados o no, en la coherencia del relato, en los cambios del tono de voz, en el modo en el que los hijos se sentaban cerca de la madre y cómo la cubrieron con una chaqueta cuando la temperatura de la sala parecía descender, en las miradas de complicidad entre madre e hijos y en otros detalles similares que completaron la información disponible en los autos.

Este comentario me llevó a pensar que este magistrado observa y obtiene información de un modo muy completo. Al fin y al cabo, cuando se habla de sana crítica como: “Criterio para la valoración de la prueba conforme a un raciocinio lógico”⁽¹⁾, a mi juicio, conlleva que, para lograr una confor-

(*) Cristina Carretero González es licenciada y doctora en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Desde 1998 es profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Comillas, Madrid, donde ha impartido diversas asignaturas de grado y postgrado en el Área de Derecho Procesal. Además, es profesora de Oratoria y Redacción Jurídica en el Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura en esta universidad. Ha formado parte de los equipos de trabajo de la Comisión para la modernización del lenguaje jurídico, del Ministerio de Justicia de España, en cuyo seno dirigió el “Informe sobre políticas públicas comparadas”. Ha impartido ponencias en distintos países de Europa y América Latina y es autora de publicaciones sobre cuestiones de Derecho Procesal y, en especial, sobre la comunicación del Derecho. Sus últimos libros son: “Comunicación para juristas” y “La comunicación jurídica clara y la innovación docente”. <https://web.comillas.edu/profesor/ccarretero>.

mación completa del proceso de razonamiento, se deba considerar todo lo ocurra en el pleito, ya sea por escrito o no.

En la expresión oral, hay un elemento que resulta clave en la comunicación en general y la jurídica en particular: la claridad, que es el objeto principal de estas líneas.

II. LA CLARIDAD COMUNICATIVA EN EL LENGUAJE ORAL

Dentro de las posibilidades de análisis de la comunicación no escrita, me refiero directamente a la claridad en la comunicación oral. En primer lugar, si realizamos una búsqueda sobre claridad del lenguaje, es muy probable que hallemos multitud de resultados, tanto científicos como divulgativos, en forma de libros, artículos, guías o recomendaciones, fundamentalmente, acerca de la expresión escrita. Por el contrario, la expresión oral, parece recibir bastante menos atención.

De hecho, la definición más comúnmente utilizada sobre lenguaje claro, la de la *International Plain Language Federation*, declara que: “Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”. Parece, sin duda, referirse únicamente al lenguaje escrito, como ocurre con la actual norma ISO 24495-1, de junio de 2023, de lenguaje claro, que no resulta válida para todos los tipos de comunicación, como la oral. Podría resultar orientativa, pero no un estándar.

Por otra parte, hoy podemos hallar distintas formas de producir textos con claridad, desde el propio editor del mismo Word, con sus consejos, hasta la generación producida por inteligencia artificial, como la mencionada en el título de estas líneas: ChatGPT de Open AI.

Pese a estas diferencias en la atención recibida, no es menos relevante una que otra expresión, y según la jurisdicción y los momentos procesales, puede resultar más relevante la expresión oral que la escrita.

Hay varios factores que podemos tener en cuenta:

II.1. La progresiva ampliación de los actos orales en el ámbito jurisdiccional

Desde la regulación normativa, y progresivamente, se observa el aumento de los actos orales en los procesos. Sirva como muestra, en España, inicialmente, la Ley Orgánica del Poder Judicial que indica que las actuacio-

(1) DPEJ: <https://dpej.rae.es/lema/sana-cr%C3%ADtica> Consultado el 24 de junio de 2023.

nes judiciales serán predominantemente orales, sobre todo en materia criminal⁽²⁾. En cuanto a los últimos proyectos, cito, como ejemplo, el Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia⁽³⁾. En este se señala que las resoluciones distintas a las sentencias que deban dictarse en la celebración de una vista, audiencia o comparecencia ante el tribunal o los letrados de la Administración de Justicia⁽⁴⁾ se pronunciarán oralmente en el mismo acto, documentándose este con expresión del fallo y motivación sucinta de aquellas resoluciones. Por su parte, las sentencias que se prevea que se pueden dictar oralmente, cuando no se necesite abogado, se refieren a cuantías de hasta 15.000 euros⁽⁵⁾ en la jurisdicción civil, lo que podría suponer un elevado número de conflictos solucionados oralmente en vía jurisdiccional y sin presencia obligatoria de abogado.

Sin embargo, parece que la confianza, tradicionalmente, se haya depositado más en la escritura que en la oralidad, posiblemente porque: *verba volant, scripta manent* (las palabras vuelan, los escritos permanecen). Pero esto ya ni siquiera tiene mayor sentido, debido a que las actuaciones se graban en vídeo. De hecho, la actividad telemática, en remoto, comenzó su mayor auge debido a la pandemia por la COVID-19. Así, se pudieron celebrar numerosas actuaciones orales gracias a una tecnología cuyo uso aumentó por la imposibilidad de acudir personalmente a los juzgados y tribunales. Hoy día, se percibe esa tendencia al aumento de las actuaciones orales telemáticas⁽⁶⁾. Sin embargo, la claridad en nuestras comunicaciones orales parece ser cuestión más de voluntad y necesidad que de una obligación⁽⁷⁾; vamos con ello en el siguiente apartado.

II.2. La claridad y la comprensión en los actos orales: necesidad y buena voluntad

Como han señalado tres expertos y referentes en la comunicación judicial, Kevin Lehmann, Viki Fourcade y Leonardo Altamirano, con los que he

(2) Art. 229.

(3) https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-97-1. PDF Consultado el 25 de junio de 2023.

(4) La antigua denominación era: secretarios judiciales.

(5) Aproximadamente, más de 4 millones de pesos argentinos en junio de 2023.

(6) Vuelvo al citado Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia eficiencia (por ej. en los arts. 7, 18 o 20).

(7) Y sin perjuicio de las recomendaciones como las que proceden de documentos, unos programáticos -y no normativos- tales como la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia (<https://sedejudicial.justicia.es/carta-de-derechos-de-los-ciudadanos> (consultado el 25 de junio de 2023) o las recomendaciones de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico <https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf> (consultado el 25 de junio de 2023) ambas en España, y otros normativos y obligatorios tales como ley 6.367, que dispone la obligatoriedad del Lenguaje Claro en las comunicaciones procedentes del Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

conversado acerca de la expresión oral de los juristas, esta resulta compleja. También perciben carencias debidas, probablemente, a la falta de formación y al peso de la tradición a la hora de cambiar nuestros hábitos de expresión, además de otros aspectos colaterales tales como la falta de escucha, tan relevante para poder conseguir una comunicación eficaz y atenta.

La percepción de la claridad de los actos orales variará según el receptor. Aquí no contamos con un sistema de edición como en los textos, ni aplicamos inteligencia artificial. Ya hemos indicado que la primera norma ISO relativa al lenguaje claro podría resultar orientativa, pero no sirve como estándar o modelo para la comunicación oral. Así, expresarse claramente parece tener menos apoyos y ser más difícil que redactar claramente.

Por otra parte, se constata la falta de formación en oratoria jurídica clara, algo a lo que nos hemos referido en alguna ocasión como tarea colectiva, en especial en las Facultades de Derecho ⁽⁸⁾. Nadie aspira a encontrarse a Cicerón en las salas de Justicia, pero sí debemos preocuparnos por adquirir las nociones sobre oratoria jurídica que nos lleven a expresarnos clara y convincentemente. Tengamos en cuenta la relevancia de expresarse claramente de forma oral, ya sea para realizar un buen informe en juicio, para interrogar o para exponer las conclusiones ante un jurado. A esto último le dedico el siguiente apartado.

II.3. En especial, la significación de la oralidad en los juicios por jurados

En este tipo de juicios, la oralidad resulta esencial. Aunque los jurados deben poder comprender todo lo que afecte al caso en el que participen en cada momento, pensemos, en tres situaciones en particular:

1. Las instrucciones orales que el juez pueda proporcionar los jurados. Deben ser claras y al tiempo sencillas. Claras, por un lado, con una expresión oral lingüísticamente correcta, y sencillas, porque los jurados deben recibir explicaciones llanas de las expresiones y palabras técnicas que deban utilizarse imperativamente en el caso de que no pueden sustituirse por expresiones sinónimas y más coloquiales.

2. La necesidad de comprender tanto las preguntas como las respuestas en los interrogatorios y en las explicaciones vertidas en el desarrollo de los procesos. En estos momentos procesales hay múltiples actores implicados, abogados de las partes, las propias partes, los testigos o los peritos. Las de-

(8) Y también escrita, y tras una especial concienciación de la necesidad de formación por parte del conjunto del profesorado de las facultades de Derecho. Así lo he puesto de manifiesto en “La comunicación clara como innovación en los estudios y profesiones jurídicas”, en *La comunicación jurídica clara y la innovación docente*, CARRETERO GONZÁLEZ, C. (Dir.), Dykinson, Madrid, 2023, pp. 39-46.

claraciones de cada uno de ellos deben poder ser comprendidas sin dificultad por los jurados.

3. Las calificaciones e informes orales finales. En estos supuestos, los abogados de las partes deben resultar especialmente claros para que los jurados, al debatir cada una de las cuestiones y decidir finalmente el veredicto, estén completamente seguros de que han comprendido lo ocurrido antes de tomar sus decisiones.

En todo caso, la expresión oral, en un juicio por jurados debe trabajarse más que en el resto, e incluso, puede llegar a ser el faro de la mejora de la expresión oral para el resto de los procesos.

III. CONCLUSIONES

Aunque la ampliación de los actos orales en el ámbito jurisdiccional demuestra que la expresión oral tiene cada día más relevancia en los procesos judiciales, esta recibe menos atención que la expresión escrita en términos de claridad comunicativa, aunque no solo.

La claridad en los actos orales depende de la percepción de cada receptor y puede llegar a ser más difícil de lograr que la redacción de textos claros. Esto tiene consecuencias directas en los momentos procesales en los que la oratoria resulta decisiva, como ocurre en los interrogatorios o en los juicios por jurados.

La falta de formación en oratoria jurídica clara, especialmente en tribunales, es un aspecto que debe abordarse de manera completa, transversal y colectiva, en particular en las Facultades de Derecho si se pretende mejorar esta carencia, lo que resulta del todo deseable.

Finalmente, recordemos que adquirir habilidades para expresarnos oralmente y con claridad requiere estudio, dedicación y práctica, además de observación y empatía, entre otros aspectos. En este terreno, ni ChatGPT ni otras inteligencias artificiales van a poder sustituirnos fácilmente. Estas herramientas no podrían extraer consecuencias del discurso oral al modo en que lo hace el juez del que hablamos al inicio de estas líneas, ni observar un rostro para poder interpretar si quien declara está comprendiendo lo que le dicen, o extraer información al ver cómo los hijos muestran más afecto por uno de los dos progenitores. Si me apuran, podemos presenciar cómo estas inteligencias imitan al razonamiento humano⁽⁹⁾, pero nunca estará más vigente el pensamiento de Blaise Pascal cuando afirmó que: “El corazón tiene razones que la razón ignora”.

(9) <https://www.nytimes.com/es/2023/05/19/espanol/inteligencia-artificial-microsoft-humano.html> (consultado el 26 de junio de 2023).

LOS GRANDES MODELOS DE LENGUAJE (LLM): ¿EL FUTURO DEL LENGUAJE CLARO? ^(*)

Por María Celeste Colombo ^(**)

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo pasado, más precisamente en la década del cincuenta, se suceden una serie de hitos en la historia de la inteligencia artificial. En 1950 Alan Turing propone una particular prueba —el famoso *Test de Turing*— con el objetivo de determinar cuándo una máquina podía ser calificada de inteligente. Una máquina es considerada inteligente, y aprueba este *test*, si puede engañar a un ser humano haciéndole creer que está interactuando con otro humano. Por su parte, en 1952, Arthur Samuel acuña el término *machine learning* al escribir el primer programa con capacidad de aprendizaje. En 1956 se organiza la famosa conferencia de Dartmouth donde por primera vez se utiliza el vocablo *Artificial Intelligence*⁽¹⁾.

Tras un largo invierno, donde los seres humanos se habían desilusionado del alcance y los avances en el campo de la inteligencia artificial, es que esta disciplina comienza a resurgir en una prometedora primavera.

(*) El contenido del presente artículo fue elaborado íntegramente por una persona humana. Sin embargo, el título fue sugerido por BARD luego de una consulta formulada por la autora.

(**) Abogada (UNC). Magister en Derecho Civil Patrimonial (UCA). Jefa de Trabajos Prácticos de Obligaciones Civiles y Comerciales (UBA). Especialización en Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual. Facultad de Derecho, Universidad de Castilla - La Mancha (UCLM). Directora del Programa de Inteligencia Artificial y Derecho, Escuela de Negocios (UCES). Miembro de Comisión Directiva de la Asociación Argentina de Derecho de Seguros — AIDA Rama Argentina. Vicepresidenta del Grupo de Trabajo de Nuevas Tecnologías, prevención y seguros de la Asociación Argentina de Derecho de Seguros- AIDA Rama Argentina. Secretaria del Instituto de Derecho Civil del Colegio de la Abogacía de la Capital Federal. Profesora de posgrado en diversas universidades argentinas. Autora de diversos artículos doctrinarios en su área de especialización

(1) Vid. “Dartmouth Summer Research Project: The Birth of Artificial Intelligence”—online: <https://www.historyofdatascience.com/dartmouth-summer-research-project-the-birth-of-artificial-intelligence/>, 12/06/2023. “Una Breve Historia del Machine Learning” — online: <https://telefonicatech.com/blog/una-breve-historia-del-machine-learning>, 12/06/2023.

En este siglo, en la denominada primavera de la inteligencia artificial, se ha experimentado un rápido desarrollo de una amplia gama de aplicaciones, que incluye: reconocimiento de voz, reconocimiento facial, *machine learning*, procesamiento del lenguaje natural, redes neuronales, etc.

En la actualidad, a través de una vasta capacidad de análisis y procesamiento de datos es que los grandes sistemas de IA son alimentados y entrenados para mejorar día a día su *performance*. Las aplicaciones actuales de inteligencia artificial son cada vez más poderosas y en parte se debe al aprovechamiento de *big data*.

El impacto de la IA en la sociedad actual es profundo y abarca muchos ámbitos de la vida. La IA tiene un gran potencial para mejorar nuestra calidad de vida en muchos sentidos, pero también plantea algunos desafíos éticos y sociales.

Quizás uno de los desafíos éticos más importantes asociados a la IA se encuentra en los denominados *sesgos algorítmicos*. La utilización de sistemas de IA con algoritmos sesgados puede afectar a las personas y potenciar las inequidades sociales. La opacidad algorítmica es otro punto de dolor, y por consiguiente un desafío ético relacionado a los sistemas de IA. La complejidad de los actuales sistemas de inteligencia artificial impide y dificulta su explicabilidad y trazabilidad, por lo que muchas veces se torna imposible hasta para sus propios programadores entender cuál es la lógica decisional del algoritmo, y eventualmente mitigar posibles daños.

En este último tiempo, los investigadores y programadores se encuentran detrás del desarrollo de la denominada inteligencia artificial general (AGI- *Artificial Intelligence General*).

La inteligencia artificial general es aquella que puede realizar cualquier tarea intelectual con la misma capacidad que la desarrollada por los seres humanos. Básicamente, reproduce dos funciones importantes de la inteligencia humana: a) el sentido común y b) la habilidad cognitiva de realizar múltiples tareas en varios campos del conocimiento.⁽²⁾

En búsqueda de esta quimera es que empresas como OpenAI o DeepMind se encuentran trabajando sobre una las áreas más emocionantes de investigación en IA, esto es, el desarrollo de los grandes modelos de lenguaje (*large language models* - LLM⁽³⁾). Los LLM son modelos que utilizan redes neuronales que se entrenan mediante el suministro de grandes cantidades

(2) Vid. CORVALAN, Juan G — “Perfiles digitales humanos” — Thomson Reuters/ La Ley — Buenos Aires, 2020 — pág. 39.

(3) En adelante utilizaremos el término grandes modelos de lenguaje o su sigla en inglés LLM de manera indistinta.

de parámetros. En otras palabras, se le introducen cantidades masivas de texto a los fines de su entrenamiento.

Los LLM están en franco desarrollo, pero tienen el potencial de transformar muchas industrias. En el campo del derecho pueden brindar oportunidades no solo de generar nuevas habilidades en los operadores jurídicos. Pueden ser utilizados en la atención primaria de clientes a través de agentes conversacionales, la redacción de contratos, sentencias y/o análisis de documental, entre otras.

En el presente trabajo intentaremos abordar cómo los avances en este tipo de tecnología suponen una nueva manera de generar y transmitir el conocimiento de una manera clara y eficiente, es decir mediante una comunicación asertiva. A lo largo de este artículo nos abocaremos a desandar dos interrogantes: ¿cómo los grandes modelos de lenguaje pueden contribuir al lenguaje claro?, y ¿cómo el operador judicial puede aprovechar este tipo de herramientas?

II. LA IA GENERATIVA Y UN CAMBIO DE PARADIGMA

El lenguaje escrito fue la primera manifestación de la cultura humana. La historia del hombre se divide en un antes y un después en relación con la palabra escrita, básicamente podemos hablar de historia con el advenimiento de la escritura. Se cree que la palabra escrita apareció casi al mismo tiempo en la antigua Mesopotamia y en el actual Egipto, aproximadamente cerca del año 3000 AC⁽⁴⁾.

El segundo hito más relevante en la evolución del ser humano se gesta en el año 1456 cuando se termina de imprimir la llamada Biblia de 42 líneas en dos volúmenes, lo que es considerado como el primer libro impreso. La imprenta de Johannes Gutenberg es un método mecánico que consiste en reproducir textos e imágenes sobre papel, tela u otros materiales, aplicando tinta sobre moldes metálicos que se transfieren al papel a través de la impresión mediante la prensa de tornillo⁽⁵⁾. La invención de la imprenta constituye un hito histórico y transforma para siempre la transmisión del conocimiento humano. La democratización del saber humano contribuyó a la alfabetización del hombre y el acceso universal a la educación.

(4) Vid. “El origen de la escritura” — online: <https://historicodigital.com/el-origen-de-la-escritura.html>, 23/06/2023.

(5) Vid. “La historia de la imprenta: primeros pasos, la imprenta de Gutenberg y su evolución hasta la impresión” — online: <https://redhistoria.com/la-historia-de-la-imprenta-primeros-pasos-la-imprenta-de-gutenberg-y-su-evolucion-hasta-la-impresion-online/>, 23/06/2023.

En el siglo pasado, más precisamente en la década del 50' nace el primer agente conversacional. El *chatbot* Eliza nace en Estados Unidos en el 1966 de la mano de Joseph Weizenbaum, un profesor de informática del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). Si bien era un agente conversacional rudimentario ya que no tenía habilidad de aprendizaje, Eliza era capaz de conversar de forma escrita, al utilizar frases prefabricadas daba la sensación de que estaba escuchando y empatizaba con los problemas del interlocutor⁽⁶⁾.

En la actualidad, estamos ante otro acontecimiento que marcará un hito en la historia del hombre moderno.

Los grandes modelos de lenguaje a la par del desarrollo de la IA generativa revolucionarán la manera de generar y transmitir conocimiento.

La introducción de *big data* a nuestras vidas ha cambiado las reglas de juego, múltiples dispositivos y aplicaciones proveen de datos frescos y en tiempo real a los sistemas de IA. Las *apps* elaboran perfiles de cada uno de los usuarios con un único propósito: segmentar clientes y ofrecer nuevos productos y servicios.

Un mundo de oportunidades comienza a desplegarse con la utilización de los denominados agentes conversacionales. Los agentes conversacionales combinan técnicas de *machine learning*, con procesamiento de lenguaje natural, reconocimiento de texto, reconocimiento de voz y sistema de gestión avanzada de dialogo con el fin de replicar de la manera más precisa la interacción humana.

El principal objetivo de este tipo de herramienta es conseguir una comunicación fluida y natural entre humanos-máquina, los agentes conversacionales tiene la capacidad de procesar las preguntas formuladas comprendiendo el contexto de la consulta tal y como lo haría un ser humano⁽⁷⁾.

Ahora bien, en este último tiempo ha tenido un desarrollo exponencial un tipo de inteligencia artificial que viene a cambiarlo todo, y que tienen una íntima relación con los objetivos de un agente conversacional: la inteligencia artificial generativa.

¿Qué tiene en común herramientas como ChatGPT, BARD, WALL-E 2, Midjourney, Stability AI, Turing NLG, BING?, por dar algunos ejemplos.

(6) Vid. "La sorprendente y poco conocida historia de Eliza, el primer bot conversacional de la historia" — online: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-44290222>, 23/06/2023.

(7) Vid. "What is conversational IA?" — <https://www.ideta.io/blog-posts-english/what-is-conversational-ai>, online: 22/06/2023.

Son aplicaciones que utilizan inteligencia artificial generativa —Generative artificial intelligence / GenAI⁽⁸⁾— es un tipo de inteligencia artificial que puede crear contenido en base a una amplia variedad de datos/parámetros tales como: imágenes, videos, audio, texto y modelos 3D.

La inteligencia artificial generativa tiene la particularidad de utilizar un tipo de algoritmos de IA que, a partir de datos con los que han sido entrenados, generan nuevos resultados. Así, GenAI *crea* contenido utilizando parámetros ya existentes, devolviendo un resultado completamente novedoso y realista.

Hay una diferencia sustancial entre la IA generativa y los sistemas de IA tradicionales. La IA generativa, como su nombre lo indica, produce nuevo contenido ya sea en forma de audio, imágenes, texto, etc. Los sistemas de IA tradicionales no crean contenido, sino que a partir de datos reconocen patrones para predecir resultados⁽⁹⁾.

¿Y cómo es que este tipo de IA puede generar contenido?

Hay dos técnicas predominantes de GenAI: redes generativas adversariales (GAN - *Generative Adversarial Networks*) y transformador preentrenado generativo (GPT - *Generative Pre-Trained Transformer*)

La IA generativa que hace uso de la técnica denominada redes generativas adversariales (GAN) consta de dos redes neuronales: una funciona como generadora que crea nuevos datos y la otra red hace de discriminadora cuya función es evaluar esos datos creados. Ambas redes –generadora y discriminadora– trabajan juntas en una suerte de retroalimentación. La red generadora crea datos que la red discriminadora debe catalogar si son reales o falsos, en ese ida y vuelta ambas redes mejoran sus resultados y se genera contenido que ya no pueden distinguirse de los datos reales⁽¹⁰⁾.

La GenAI designada como transformador preentrenado generativo (GPT) es un modelo de lenguaje que utiliza *deep learning*, tiene la capacidad de generar textos en lenguaje natural utilizando una entrada de texto determinada. Así, se le suministra al modelo una oración, este devuelve como

(8) En adelante utilizaremos el término inteligencia artificial generativa o el acrónimo GenAI indistintamente.

(9) Vid. “What is generative AI? An AI explains” — <https://www.weforum.org/agenda/2023/02/generative-ai-explain-algorithms-work/>, online 02/06/2023.

(10) Cfr. “Redes Neuronales Generativas Adversarias (GANs)” — <https://www.iartificial.net/redes-neuronales-generativas-adversarias-gans/> y “What is generative AI? An AI explains” — <https://www.weforum.org/agenda/2023/02/generative-ai-explain-algorithms-work/>, online: 02/06/2023.

resultado un texto que produce a partir de conjuntos de datos disponibles públicamente⁽¹¹⁾.

El modelo de lenguaje denominado transformador preentrenado generativo (GPT) se hizo popularmente conocido por ser utilizado por OpenAI en su herramienta ChatGPT.

En efecto, ChatGPT utiliza GenAI del tipo transformador preentrenado generativo (GPT) ya que a partir de un *input* facilitado por el usuario crea contenido nuevo en lenguaje natural, es decir en texto. Este input se denomina *prompt* que no es otra cosa que la interacción del usuario con ChatGPT.⁽¹²⁾

En este punto es preciso preguntarse: ¿qué es ChatGPT?

En pocas palabras:

ChatGPT es un agente conversacional multipropósito que logra correlacionar patrones de información para responder consultas sobre la mayoría de los temas. ChatGPT usa una base de datos estática. Es decir, no se retroalimenta de los usuarios de manera dinámica (quienes pueden etiquetar las respuestas incorrectas, parcialmente correctas u otras consideraciones) ni tampoco está conectado a internet⁽¹³⁾.

OpenAI la empresa creadora de ChatGPT, tiene un blog donde explica cómo funciona su producto insignia.

Así, destacan que ChatGPT usa un sistema de aprendizaje por refuerzo a partir de retroalimentación humana (RLHF). Al modelo inicial se lo entrenó mediante un ajuste fino supervisado: los entrenadores humanos de IA proporcionaron conversaciones simulando un usuario y un asistente de IA. A los fines de crear un modelo de recompensa para el aprendizaje por refuerzo se recopilaron datos de comparación que consistían en dos o más respuestas del modelo clasificadas por calidad. Asimismo, con el objeto de recopilar estos datos se tomaron conversaciones que los entrenadores de IA tuvieron con el *chatbot*, para lo cual primero clasificaron las respuestas que el modelo había creado en una conversación anterior. Estas clasificaciones

(11) Cfr. “What are Generative Pre-trained Transformers (GPTs)?” — <https://medium.com/@anitakivindyo/what-are-generative-pre-trained-transformers-gpts-b37a8ad94400>, online: 02/06/2023.

(12) Vid. CORVALAN, Juan (Dir) — “ChatGPT vs. GPT-4: ¿Imperfecto por diseño?, explorando los límites de la inteligencia artificial conversacional” — La Ley — Buenos Aires, 2023 — pág. 25/32. CHUMBITA, Sebastián — “Legal prompt engineering. Una nueva habilidad para la era de la Inteligencia Artificial conversacional multimodal y multipropósito” — Publicado en: LA LEY 31/05/2023, 1 — Cita online: TR LALEY AR/DOC/1243/2023.

(13) CORVALAN, Juan (Dir) — ob.cit — pág. 29.

se usaron para crear “modelos de recompensa” ajustaron aún más el modelo mediante varias iteraciones de este proceso⁽¹⁴⁾.

Así, se han entrenado los sucesivos modelos de ChatGPT con el fin de ajustar respuesta y mejorar su *performance*.

Sin embargo, cuando de grandes modelos de lenguaje hablamos, la GenAI no se agota con los generative *pre-trained transformers* (GPT).

En la actualidad, hay un creciente desarrollo de un nuevo tipo de grande modelo de lenguaje que está siendo desarrollado por empresas como Google. Aquí entran en escena los *modelos de lenguaje para aplicaciones de diálogo* —*Language Models for Dialog Applications* / LaMDA⁽¹⁵⁾—. Se trata de un modelo de lenguaje que utiliza redes neuronales basadas en arquitectura transformer⁽¹⁶⁾, este modelo está especializado en diálogo y utiliza 137 B⁽¹⁷⁾ parámetros, siendo previamente preentrenados con una base de datos consistente en 1,56 T palabras de diálogo público y texto web.⁽¹⁸⁾

Uno de los objetivos de los modelos de lenguaje para aplicaciones de diálogo es reducir los principales puntos de dolor⁽¹⁹⁾ de la herramienta de OpenAI, es decir de ChatGPT.

Un LaMDA pone énfasis en lograr *calidad* (entendida como la capacidad del modelo para producir resultados que son relevantes en el contexto de diálogo actual), *seguridad* (mide daño y riesgo de sesgos en la respuesta,

(14) Vid. “Introducing ChatGPT” — <https://openai.com/blog/chatgpt>, online: 03/06/2023.

(15) En adelante utilizaremos el término modelos de lenguaje para aplicaciones de diálogo o su sigla en inglés LaMDA indistintamente.

(16) Transformer o transformador es un modelo de deep learning que usa un mecanismo de atención automática, en el que se le da un peso diferente a cada parte del input. La técnica de atención automática permite a una red neuronal poner el foco a diferentes partes de una secuencia al unísono. Esto permite a los transformadores aprender relacionando diferentes palabras a lo largo de una secuencia, lo cual es esencial para tareas como la traducción automática y resumen de texto. Vid online: <https://topbigdata.es/el-mecanismo-de-atencion-del-transformador/>, 23/06/2023.

(17) Cuando hablamos de XnúmeroB, se refiere a la cantidad de miles de millones de parámetros utilizados por el modelo. Así, en este caso hablamos de 137.000.000.000 millones de parámetros.

(18) Cfr. KARGAR, Isaac — “LaMDA: Language Models for Dialog Applications” — online: <https://medium.com/aiguys/lamda-language-models-for-dialog-applications-b76d24eb1f15>, 23/06/2023.

(19) Los grandes modelos de lenguaje como ChatGPT suelen proporcionar información errónea o inexacta, es lo que se denomina alucinación de la IA. Las herramientas de GenAI como hemos visto, crean contenido, por lo que muchas veces deben adivinar la siguiente palabra en una secuencia de palabras. Funciona de manera muy similar al autocompletar de un teléfono móvil, por lo que ante el vacío previo a la generación del contenido es que se produce la alucinación. Véase: “Introducing ChatGPT” — online: <https://openai.com/blog/chatgpt>, 23/06/2023.

y *conexión a tierra* (establece el porcentaje de coincidencia entre respuestas y resultados de fuentes autorizadas.⁽²⁰⁾

Por último, la GenAI y sus grandes modelos de lenguaje constituyen un cambio de paradigma para la generación de conocimiento. En la actualidad, herramientas como ChatGPT y BARD⁽²¹⁾ comprenden y procesan lenguaje natural a un nivel casi humano por lo que pueden crear contenido con la misma habilidad que una persona.

En síntesis, la IA generativa provoca dos grandes fenómenos.

Por una parte, la distorsión y contaminación de los datos e información que se produjeron en el pasado. Por otra parte, se pueden generar datos, información o conocimiento que nunca existieron pero complementan o coexisten con aquellos otros. El dato sintético también se integra con la realidad percibida por las personas. Cuando hablamos de datos “reales”, nos referimos a que existen o existieron en algún contexto antes de que la IA los procese. En cambio, el dato sintético es producto de una creación de la IA a través de redes neuronales complejas que se basan, en principio, en correlaciones más próximas a datos similares a los que son creados. [...] En el nivel más bajo, datos reales y datos sintéticos comienzan a interrelacionarse de un modo tan abrumador, que eso repercute en la noción de realidad y ficción como nunca en la historia⁽²²⁾.

III. LOS GRANDES MODELOS DE LENGUAJE (LLM) Y EL LENGUAJE CLARO

El lenguaje como herramienta de comunicación humana ha evolucionado juntamente con el ser humano. Sin embargo, el lenguaje no es propio del ser humano, sino que todas las especies en mayor o menor medida pueden comunicarse entre individuos de una misma especie.

Nuestra capacidad para interactuar con nuestro entorno y otros seres humanos, sumado a la naturaleza recursiva de nuestra memoria, es decir a la capacidad del ser humano de recordar eventos pasados y proyectar posibles eventos futuros, nos permitió como especie conectar ideas, hechos y entorno a través de una estructura comunicacional que denominamos len-

(20) Cfr. RODRIGUEZ, Jesús — “This Is the Model That Will Power Google’s Alternative to ChatGPT” — online: <https://pub.towardsai.net/this-is-the-model-that-will-power-googles-alternative-to-chatgpt-f3dc09a50a7e>, 23/06/2023.

(21) BARD es un producto desarrollado por Google que hace uso de los LaMDA. La herramienta ha sido puesta a disposición del público general en versión beta en diferentes países.

(22) CORVALAN, Juan G — “Inteligencia artificial generativa como ChatGPT: ¿Un nuevo Renacimiento? Una explosión de inteligencia humana colectiva a hombros de IA” — Publicado en: LA LEY 05/06/2023, 1. Cita online: TR LALEY AR/DOC/1278/2023.

guaje. Tan importante es el lenguaje para el ser humano que la estructura de un idioma afecta la manera en la que recordamos los hechos. Así, quién habla español se distingue del sujeto que habla en idioma japonés ya que tienen una manera diferente de relatar un evento accidental de aquel evento donde existe una acción deliberada⁽²³⁾.

Sin embargo, el lenguaje natural humano adolece de ambigüedad y vaguedad. Ambas problemáticas son la causa principal de malentendidos entre seres humanos y fuente de potenciales conflictos.

En el mundo del derecho está característica del lenguaje humano se potencia aún más. Hay una cierta tendencia en el sector legal de redactar de manera ambigua, confusa y vaga no solo textos normativos sino cualquier tipo de documento que puede ir desde un simple contrato a una sentencia judicial. En este orden de ideas, “escribir claramente es mucho más que una mera cuestión de palabras. No es necesario hablar con simpleza de cosas que son complejas, pero es posible simplificar la manera en que estas cosas complejas se exponen. Y la claridad no solamente está en los recursos lingüísticos, sino también en la estructura y el diseño”⁽²⁴⁾.

Un lenguaje es vago cuando debemos ir detrás de su significado ya que no es claro. En cambio, una expresión es ambigua cuando posee más de una interpretación, siendo dificultoso determinar el significado correcto. En síntesis:

[P]odemos decir que la ambigüedad surge cuando la palabra tiene varias interpretaciones para definir o establecer un determinado contexto, a diferencia de la vaguedad que se caracteriza por la variedad de conceptos que puede tener una palabra. Este último concepto se puede asemejar mucho con la palabra “vago”, ya que el problema de la palabra va a centrarse en su significado⁽²⁵⁾.

A los fines de contrarrestar los efectos perniciosos de un lenguaje vago, confuso y ambiguo es que, en el año 2017, la *International Plain Language Federation* estableció que debe entenderse por lenguaje claro.

Así, “un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se di-

(23) Cfr. “Thought and Language” — online: <https://humanjourney.us/the-evolution-of-language-section/thought-and-language/>, 01/07/2023.

(24) GRAIEWSKI, Mónica — “El impacto económico del lenguaje jurídico claro” — Publicado en: LA LEY 06/09/2021, 7 Cita: TR LALEY AR/DOC/2528/2021.

(25) VIGIL OLIVEROS, Enrique — “Vaguedad como problema lingüístico en el campo jurídico” — online: <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2018/03/miscelaneas46317.pdf>, 02/07/2023.

rige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”⁽²⁶⁾.

La definición hace referencia no solo a la expresión sino también al diseño del lenguaje. El lenguaje será claro si la información es accesible de manera clara, permitiendo una acabada comprensión que posibilite su uso por parte del agente.

En la actualidad, las tecnologías de la información y comunicación (TICs)⁽²⁷⁾ son entendidas como aquellas herramientas y dispositivos que nos permiten el acceso la información en línea y comunicarnos interpersonalmente, y nos ayudan a desarrollar de manera eficiente nuestro lenguaje. Se encuadran dentro del concepto de TICs toda aquella técnica que hace al aprovechamiento práctico del conocimiento y lenguaje científico, es decir *herramientas, sistemas o aplicaciones* propias del procesamiento del lenguaje natural y de la traducción automática⁽²⁸⁾.

Incluye no solo los agentes conversacionales sino, además, los sistemas de reconocimiento de voz, los sistemas de conversión de voz a texto y los sistemas conversión de texto a voz (*speech to text* y *text to speech*), los *Language Models for Dialog Applications* (LaMDA) y los *Generative Pre-trained Transformers* (GPTs), entre otros.

En otras palabras, de toda aquella herramienta que permita:

[L]a clasificación, la agrupación, el filtrado y el enrutamiento de documentos, la creación de resúmenes automáticos, la extracción de datos, el análisis de sentimientos y minería de opinión, el seguimiento y monitorización de la reputación en los medios sociales, la creación de alertas, la corrección ortográfica y gramatical, la ayuda al aprendizaje y la enseñanza de idiomas, la búsqueda inteligente y optimizada de documentos, los sistemas de respuesta automática a preguntas, los asistentes personales o la traducción automática de textos⁽²⁹⁾.

(26) Definición de lenguaje claro online: <https://www.iplfederation.org/plain-language/>, 02/07/2023.

(27) En adelante utilizaremos la sigla TICs o el vocablo técnicas de la información y comunicación de manera indistinta.

(28) Cfr. PERES, Agustín — “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en momentos de pandemia (COVID-19). Implicancias en el derecho de familias” — Publicado en: LA LEY 13/04/2020, 17 — LA LEY2020-B, 643. Cita online: TR LALEY AR/DOC/1017/2020.

(29) COTINO HUESO, Lorenzo — “Inteligencia artificial, tecnologías y recursos del lenguaje: políticas y derecho para la explotación de corpus y bases de datos” — Revista de Lengua i Dret, Journal of Language and Law — 79, 61-77 - 2023. Online: <https://doi.org/10.58992/rld.i79.2023.3860>, 04/07/2023.

Las oportunidades, retos y desafíos de la IA se presentan diariamente, los operadores jurídicos deben estar atentos ya que la GenAI viene a romper con muchas estructuras y paradigmas.

Así, entendemos que es posible advertir una oportunidad inmejorable con relación a los grandes modelos de lenguaje natural y el lenguaje claro. Su aprovechamiento no solo es posible en el ámbito de la profesión liberal, sino también dentro de los departamentos legales y por qué no dentro del propio poder judicial.

Algunos autores señalan que, en materia procesal civil, hablar claro es una carga procesal que deben asumir los operadores jurídicos en el proceso: es decir los letrados de ambas partes⁽³⁰⁾, y por supuesto el propio órgano jurisdiccional. No solo los escritos que se presentan durante el proceso, sino muy especialmente la sentencia judicial debe ser redactada en lenguaje claro, preciso y comprensible para el justiciable promedio⁽³¹⁾.

En este orden de ideas, por imperativo legal, toda sentencia debe estar motivada y debidamente fundada. La Constitución Nacional en su art. 18 establece la garantía del debido proceso por lo que, a los fines de ejercer una adecuada defensa en juicio, el justiciable debe ser capaz de entender los motivos y razones que llevaron al juzgador a resolver de determinada manera.

Por su parte, el art. 3º del Cód. Civ. y Com. señala que “el juez debe resolver los asuntos mediante una decisión razonablemente fundada”, para ello no solo debe argumentar adecuadamente su sentencia, sino que también debe hacerlo de manera clara.

En junio pasado, la justicia correntina tomó cartas en el asunto y utilizó ChatGPT para la redacción de una sentencia judicial en lenguaje claro. En el proceso “G.M.C. s/ Información sumaria (Convivencia) – Expte. N.º 2302/23”⁽³²⁾, el Juez de Paz hizo uso de la herramienta de OpenAI para explicar un párrafo de la sentencia a justiciables que carecían de cierto nivel de instrucción.

(30) En el año 2007, mediante la acordada 4/2007, la CS estableció un reglamento para la confección de los escritos de interposición de recursos extraordinarios y recurso de queja por denegación de aquel. La acordada no habla en pureza de lenguaje claro. Sin embargo, elaboró una suerte de guía procedimental que las partes deben seguir para presentar adecuadamente este tipo de escrito judicial. Online: https://sj.csjn.gov.ar/sj/suplementos.do?method=ver&data=req_2017_2, 05/07/2023.

(31) PEYRANO, Jorge — “Hablar claro en el proceso (clare loqui)” — Publicado en: LA LEY 01/10/2013, 1 — LA LEY01/10/2013, 1 — LA LEY2013-E, 1264 Cita online: TR LALEY AR/DOC/3573/2013.

(32) La sentencia puede leerse en online: <https://www.diariojudicial.com/uploads/0000053024-original.pdf>, 10/07/2023.

El *prompt* con el que el juez correntino instruyó a ChatGPT señala: “resume con lenguaje sencillo y fácil, en un párrafo, el siguiente texto entre comillas”. A continuación, el juzgador pegó los considerandos completos.

No obstante, el propio juez resalta que:

[E]stas tecnologías no son infalibles, con lo cual, no sustituyen la labor intelectual de los magistrados, sino que la potencian. Es decir, como cualquier otra herramienta, coadyuvan a un mejor y más eficiente logro de los objetivos propuestos, sin desplazar el control y la intervención humana que son tan necesarios como insoslayables⁽³³⁾.

En este punto coincidimos con el juez del Poder Judicial de Corrientes, la utilización de grandes modelos de lenguajes importa un desafío y una oportunidad para el Poder Judicial. Los LLM no solo pueden ser aprovechados para redactar en lenguaje claro párrafos de sentencias, sino que además puede ser usado en otro tipo de tareas administrativas como la confección de oficios, para resumir causas penales y/o todo tipo de documental aportada al proceso.

Sin embargo, no desplazan el control ni la intervención de los seres humanos ya que no debemos perder de vista que la norma exige como requisito que la magistratura sea ejercida por personas humanas (arts. 18, 19, 25, 75, inc. 12 y 116 de la CN)⁽³⁴⁾.

Por último, los departamentos legales de las empresas y los abogados de a pie también pueden explorar los beneficios de los grandes modelos de lenguaje con el objeto de confeccionar escritos en lenguaje claro. De este modo, y a los fines de cumplimentar con los requisitos de la acordada 04/2007, podrían suministrar/entrenar este tipo de modelos, ya sea GPT o LaMDA, con la información necesaria para redactar los recursos extraordinarios y de queja.

Para finalizar, entendemos que el secreto para el aprovechamiento de los grandes modelos de lenguaje está en el desarrollo de nuevas habilidades que importa un desafío para todos los operadores jurídicos. Estamos hablando no solo del *legal prompt engineering* sino también de la *legal user experience* (LUX), en los próximos apartados desarrollaremos ambas propuestas.

(33) “Lenguaje claro con IA” — Diario Judicial — 15/06/2023. Disponible online: <https://www.diariojudicial.com/news-95254-lenguaje-claro-con-ia>, 10/07/2023.

(34) HAÏSSINER, Martín D y PASTOR, Daniel R. “Neurociencias, tecnologías disruptivas y tribunales digitales” — Hammurabi — Buenos Aires, 2019 — pág. 110.

IV. EL *LEGAL PROMPT ENGINEERING* COMO HABILIDAD COMUNICACIONAL ENTRE HOMBRE/MÁQUINA

La innovación es un cambio cultural que implica la reinención de cada área de una organización, y principalmente de las personas que la componen. Los profundos cambios planteados con la introducción de las nuevas tecnologías, las nuevas pautas de consumo de las nuevas generaciones, la interconectividad imperante y la creciente competencia motivan a las empresas a gestionar el salto hacia la innovación para hacerse más eficientes y competitivas.

La manera en la que las personas adquieren productos y servicios ha cambiado radicalmente, por lo que no es de extrañar que también haya mudado la manera en la que se ejerce la actividad profesional en el ámbito jurídico.

En este punto coincidimos con algunos autores que la manera de ejercer la profesión liberal por parte de los abogados tiene los días contados, si los profesionales del derecho no adquieren nuevas habilidades serán “reemplazados en gran parte y a largo plazo por sistemas avanzados, o por trabajadores menos costosos apoyados por tecnología o procesos estándar, o [incluso] por legos armados con herramientas de autoayuda en línea”⁽³⁵⁾.

Los trabajadores judiciales tampoco escapan a esta lógica que impone la transformación digital de las organizaciones, ya que el sector público no está exento. La automatización de procesos convertirá en automatizable toda aquella tarea repetitiva y que no contenga valor agregado, esto supondrá una necesaria reasignación de funciones. A esto apunta el *upskilling*⁽³⁶⁾ y *reskilling*⁽³⁷⁾ de las organizaciones públicas y privadas ante el avance de las nuevas tecnologías: el trabajo que no genere valor per se será reemplazado por sistemas de IA.⁽³⁸⁾

El *legal prompt engineering* es en esencia una nueva habilidad comunicacional que puede dar origen a una nueva función, un nuevo puesto laboral en el sector legal.

(35) SUSSKIND, Richard, “The End of Lawyers”, Oxford University Press, Oxford, 2008, p. 2. Cit. Por BARRIOS ANDRÉS, Moisés en el prólogo de BARRIOS ANDRÉS (dir.), “LegalTech-La transformación digital de la abogacía”, Wolters Kluwer, Madrid, 2019.

(36) El término se refiere al proceso de aprendizaje de nuevas habilidades en general. Se trata la capacitación continua del trabajador, su actualización.

(37) Este vocablo importa el aprendizaje de nuevas habilidades para que el sujeto pueda hacer un trabajo diferente. Es una suerte de aprendizaje lateral para adaptarlo a las necesidades del empleador

(38) COLOMBO, María Celeste — “¿Cuáles son los desafíos del abogado corporativo frente a la transformación digital de la profesión? — Publicado en: LA LEY 30/08/2021, 30/08/2021, 5. Cita online: TR LALEY AR/DOC/2411/2021.

En el siglo pasado la búsqueda y gestión jurisprudencia era una *skill* necesaria para todo operador jurídico, se consideraba un requisito indispensable para el ejercicio de la profesión.

En la actualidad, en una suerte de coworking entre hombre y máquina los grandes modelos de lenguaje pueden facilitarnos la tarea al momento de buscar, sintetizar, readecuar, gestionar y generar contenido relacionado con nuestra área de *expertise*.

Sin embargo, para extraer información relevante y generar contenido de interés es necesario adquirir la habilidad de *promptear* de manera adecuada para el resultado deseado, es esto lo que se conoce como *legal prompt engineering*.

[A]un contando con un importante desarrollo del procesamiento del lenguaje natural y una gran capacidad para generar respuesta, sigue siendo crítico el accionar de la persona usuaria al seleccionar los términos, las palabras, las frases, el dialecto, la jerga o las referencias, aclaraciones y connotaciones (entre otras tantos elementos lingüísticos y literales); así como los ejemplos o las opciones que se incluyan en el “input” y; por supuesto, la supervisión del contenido. No se puede confiar por completo o ciegamente en sus respuestas. [...] para que el agente conversacional pueda planificar y ejecutar una respuesta que sea apropiada para el contexto comunicativo y que logre los objetivos comunicativos deseados, resulta trascendente que ayudemos a la máquina a que reconstruya aquellos famosos “estados mentales” que expresamos en forma literal cuando hacemos el “prompt”⁽³⁹⁾.

Ahora bien, ¿qué es un *prompt*?

Podemos definir al *prompt* como todo input, es decir los elementos de entrada que introduce el usuario en el sistema, ya sea este del tipo GPT o LaMDA, a los fines de obtener una respuesta. Es decir, un *output*.

En otras palabras, es la interacción humana/máquina que puede consistir en describir una situación, plantear un problema o hacer una pregunta, entre otras cosas. Cuando le hacemos una consulta al agente conversacional, es decir: “Hacer un listado con las 10 canciones más escuchadas de Iron Maiden”, esta interacción es un *prompt*.⁽⁴⁰⁾

(39) CHUMBITA, Sebastián — “Legal prompt engineering. Una nueva habilidad para la era de la Inteligencia Artificial conversacional multimodal y multipropósito” — Publicado en: LA LEY 31/05/2023, 1. Cita: TR LALEY AR/DOC/1243/2023.

(40) Cfr. CHUMBITA, Sebastián — “Legal prompt engineering. Una nueva habilidad para la era de la Inteligencia Artificial conversacional multimodal y multipropósito” — Publicado en: LA LEY 31/05/2023, 1. Cita: TR LALEY AR/DOC/1243/2023.

En este punto, el lector podrá advertir que todos los conceptos vertidos a lo largo de esta obra sobre lenguaje claro son aplicables al momento de desarrollar la habilidad del *legal prompt engineering*.

Las tareas del *legal prompt engineering* no se agotan en el mero diseño y desarrollo de *prompts*. Abarca una amplia gama de habilidades y técnicas útiles para una adecuada *cobotización*⁽⁴¹⁾. Es una habilidad importante para interactuar, construir y comprender las capacidades de los grandes modelos de lenguaje⁽⁴²⁾.

A los fines de construir un *prompt* que nos permita extraer el mejor resultado posible de nuestra consulta al sistema de IA es que se aconseja: a) simpleza en la primera interacción, la idea es comenzar desde lo simple a lo más complejo a medida que se trabaja con el agente conversacional; b) la instrucción debe contener comandos claros y de fácil comprensión, por ejemplo: *escribe, clasifica, resume, traduce, ordena*, etc.; c) hay que ser muy específico respecto de la solicitud, y en lo posible darle un contexto: “eres un corrector ortográfico”. Sin embargo, hay que evitar los detalles superfluos; y d) relacionado con lo anterior, un *prompt* debe ser específico, conciso y directo. En este punto debemos recordar las reglas que se imponen al escribir en lenguaje claro para una comunicación asertiva⁽⁴³⁾.

Para finalizar, es importante entender que esta habilidad requiere una especial capacidad del *legal prompt engineer* para asegurarse que la comunicación máquina/persona humana sea clara y efectiva. El resultado exitoso del coworking entre agente conversacional y ser humano dependerá exclusivamente de destreza de este último para *ajustar* los datos de entrada al momento de diseñar un *prompt*⁽⁴⁴⁾.

V. EL OPERADOR JURÍDICO Y EL APROVECHAMIENTO DE LOS GRANDES MODELOS DE LENGUAJE: LUCES Y SOMBRAS

La inteligencia artificial (IA) impone un cambio de paradigma que revoluciona todos los ámbitos de la vida humana, el sector legal no es la excepción. Asimismo, afecta a todos los operadores jurídicos en ambos lados de la *barandilla*.

(41) Cobotización es un término acuñado para referirse al trabajo mancomunado entre hombres/máquinas.

(42) Vid. Guía de Ingeniería de Prompt — <https://www.promptingguide.ai/es>

(43) Vid. Consejos generales para diseñar prompts <https://www.promptingguide.ai/es/introduction/tips>

(44) Vid. CHUMBITA, Sebastián — “Legal prompt engineering. Una nueva habilidad para la era de la Inteligencia Artificial conversacional multimodal y multipropósito” — Publicado en: LA LEY 31/05/2023, 1. Cita: TR LALEY AR/DOC/1243/2023.

Sin embargo:

[L]a personalización de la experiencia digital es la contracara de las IA que perfilan. Y si los algoritmos nos conocen más que lo que podemos saber sobre nosotros mismos, imagine cuando se sume toda la información proveniente de estas conversaciones con los grandes modelos de lenguaje. En conclusión, la IA generativa provoca efectos beneficiosos en casi todos los ámbitos, y por eso tiene el potencial para producir un nuevo y diferente período renacentista basado en una explosión de inteligencia humana colectiva.

La inteligencia artificial, y en especial la GenAI, tiene un lado luminoso innegable. Sin embargo, la presencia de luz, en cualquier ámbito, genera su correspondiente sombra. La GenAI no escapa a ley natural, su lado oscuro pone en alerta a numerosas personas que ya han advertido sobre su potencialidad dañosa⁽⁴⁵⁾.

Los grandes modelos de lenguaje como ChatGPT y BARD tienen serias deficiencias al momento de contextualizar ya que su comprensión es limitada por defecto. Sus respuestas son potencialmente sesgadas ya que, como cualquier sistema de IA, posee una cantidad de datos preexistentes que pueden contener sesgos cognitivos. Otro punto de dolor de estos sistemas de GenAI son los problemas asociados a la seguridad y privacidad⁽⁴⁶⁾ por este motivo numerosas empresas han prohibido a sus empleados su utilización.

En este contexto:

[C]omprender las limitaciones de la inteligencia de máquina es una forma de aprovechar mejor sus usos y beneficios. Aunque la IA sofisticada crea conocimiento simulando entendimiento, también construye un puente con descripciones y predicciones a gran escala de sucesos que resultan muy útiles para potenciar las habilidades y la creatividad. Incluso, los inventos, fabulaciones o recombinaciones que provienen de las operaciones matemáticas y probabilísticas de los grandes mode-

(45) Personas como Elon Musk, Steve Wozniak y Yuval Noah Harari, entre otros, firmaron una carta abierta donde se señala que hay una carrera de desarrollo de complejos sistemas de inteligencia artificial, entre ellos grandes modelos de lenguaje como ChatGPT, cuya opacidad los vuelve peligrosos. Denuncian que nadie, ni siquiera sus creadores, pueden entender, predecir o controlar de manera confiable. Así, aconsejan un mayor control sobre la investigación y avance de esta tecnología, y una pausa en su desarrollo hasta su implementación. Vid online: <https://futureoflife.org/open-letter/pause-giant-ai-experiments/>, 01/07/2023.

(46) El 20 de marzo del corriente OpenAI sufrió un incidente de seguridad que afectó el servicio de la herramienta ChatGPT. Este inconveniente provocó la exposición involuntaria de información sensible relacionada con el 1,2 % de los suscriptores de ChatGPT Plus. La empresa admitió que por un período de tiempo estuvo disponible información de algunos usuarios como: nombre y apellido, dirección de correo electrónico, dirección de pago, tipo de tarjeta de crédito y los últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito. Vid online: <https://openai.com/blog/march-20-chatgpt-outage>, 14/07/2023.

los de lenguaje también amplían los horizontes de aquellas. Sin embargo, es crítico que luego apliquemos razonamiento humano contextualizado y adaptado a una red simbólica y cultural subyacente⁽⁴⁷⁾.

Sin embargo, no todo es una oscura sombra.

Entendemos que los operadores jurídicos pueden agregarle valor y aprovechar del lado luminoso de la GenAI, quizás con una combinación adecuada de ética y gobernanza responsable, puede ser una herramienta valiosa para el ejercicio de la magistratura y de la actividad profesional liberal.

En el sector legal entendemos que los grandes modelos de lenguaje pueden ser aprovechados para una atención primaria del cliente/justiciable. A través de agentes conversacionales se puede proporcionar un servicio de atención al cliente reduciendo tiempo de espera. La atención primaria es fundamental en la experiencia del cliente ya que se concreta en la derivación eficiente del caso legal al operador calificado. No solo se reduce tiempo sino también costos operativos.

La IA generativa tiene como característica principal la creación de contenidos, por lo que se pueden entrenar los grandes modelos de lenguaje no solo para responder consultas sobre doctrina y jurisprudencia, sino también para readecuar escritos según los requisitos de los códigos procedimentales, y/o de acordadas de Tribunales Superiores como lo es la acordada 04/2007.

Por último, es necesario mencionar una nueva habilidad que entendemos debe desarrollar el operador jurídico 4.0. Un nuevo perfil profesional emerge de la transformación digital del sector legal: *UX Legal Designer*.

En el ámbito jurídico, la experiencia del usuario/cliente —*user experience*— nunca ha sido una preocupación del profesional liberal ni del poder judicial. Sin embargo, y atento a la incorporación de nuevas tecnologías, y en especial de agentes conversacionales al ámbito legal se hace necesario pensar en la *legal user experience* (LUX).

Con una estrecha vinculación con los principios del lenguaje claro, la *legal user experience* aporta un diseño de las herramientas legales⁽⁴⁸⁾ centrado en el usuario legal/justiciable, con el objetivo de convertir los

(47) CORVALAN, Juan G — “Inteligencia artificial generativa como ChatGPT: ¿Un nuevo Renacimiento? Una explosión de inteligencia humana colectiva a hombros de IA” — Publicado en: LA LEY 05/06/2023, 1. Cita online: TR LALEY AR/DOC/1278/2023.

(48) Ejemplos de este tipo de herramientas: mesa de consulta virtual, agentes conversacionales, servicios jurídicos como pago de tasas, aplicaciones varias, etc

sistemas y servicios jurídicos en una experiencia utilizable, satisfactoria y efectiva.⁽⁴⁹⁾

Para finalizar, la *legal user experience* hace foco en el usuario interno de las herramientas digitales, pero también hace hincapié en la utilización de los sistemas de IA por parte de clientes/justiciables para lograr un efectivo acceso a la justicia, y con el objeto de evitar los efectos perniciosos de la brecha digital.

VI. PALABRAS FINALES

La revolución digital está transformando la manera en la que trabajan los seres humanos, la *cobotización* a través de sistemas de IA y agentes conversacionales ya es una realidad palpable.

El sector legal se está transformando, y la abogacía se está convirtiendo en una actividad multidisciplinaria. Ingenieros en sistemas, científicos de datos, programadores, gerentes de marketing, finanzas, IT y proyectos, desempeñan cada vez más un papel importante en el diseño y la prestación de servicios legales.

Las empresas privadas y el Poder Judicial requerirán de operadores jurídicos —abogados— que sepan adaptarse a equipos multidisciplinarios e integrar habilidades propias de la Abogacía 4.0.

El operador jurídico deberá aprender a comunicarse de manera positiva y transversalmente, lo que implica readecuar textos en un lenguaje claro para todos los interlocutores.

El *coworking* entre personas humanas y agentes conversacionales requerirá nuevas habilidades como la *legal prompt engineering* y la *legal user experience*.

Uno de los principios fundamentales del lenguaje claro es la comunicación clara y asertiva, esto importa que todos los actores del proceso comunicacional puedan comprender y acceder a la información que se emite.

Los agentes conversacionales también son parte del proceso comunicacional por lo que se hace necesario reparar en la manera en la que se interactúa con este tipo de sistema de IA. En este orden de ideas, un *prompt* que utiliza un lenguaje claro y preciso impacta en la calidad de las respuestas del sistema de IA.

Los grandes modelos de lenguaje son el futuro del lenguaje claro.

(49) Vid. Legal design explained — Online: <https://uxdesign.cc/legal-design-explained-e43129710cd9>, 14/07/2023.

No solo sus principios son aplicables para un adecuado diseño de *prompts*. La *legal UX experiencie* también requiere de la promoción de prácticas de lenguaje claro para diseñar una experiencia del usuario que mejore la comunicación entre clientes/justiciables.

Sin embargo, no hay rosas sin espinas. Los grandes modelos de lenguaje tienen importantes puntos de dolor ya que el contenido que generan puede estar sesgado y/o ser producto de la alucinación del propio sistema de GenAI. La supervisión humana es indispensable e ineludible, y aquí radica —paradójicamente— el desafío y la oportunidad del operador jurídico 4.0.

LA REFORMA PROCESAL COMO UNA FORMA MÁS DE CONTRIBUIR A LA CLARIDAD DEL LENGUAJE JURÍDICO

Por Carmen De Cucco Alconada (*)

I. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR LENGUAJE JURÍDICO CLARO?

Los movimientos internacionales que reclaman una mayor claridad de los lenguajes legislativo, administrativo y jurídico han ido cambiando a lo largo de las décadas. Al principio pusieron el foco solo en el lenguaje, luego sumaron el diseño y la usabilidad⁽¹⁾ y, finalmente, se centraron en la comunicación *efectiva y eficiente*⁽²⁾.

Parece una obviedad que las leyes deban ser claras si tenemos en cuenta que no solo son obligatorias para todos los que habitan en el país (ciudadanos o extranjeros, domiciliados o transeúntes), sino porque, además, se presumen conocidas. Lo que es bastante más complejo es lograr que sean lo suficientemente claras y, además, precisas y correctas y aquí no podemos perder de vista que desde la redacción del proyecto hasta la promulgación de la ley intervienen políticos, grupos de interés y asesores de distinto tipo, no solo juristas.

Ahora bien, ¿a qué se refiere exactamente el reclamo tendiente a que las sentencias sean más claras? ¿Tiene que ver con el contenido técnico de la decisión o con la sintaxis? Esa demanda de claridad para poder entender

(*) Abogada (UBA), editora (UBA) y correctora internacional de textos en español Fundación Litterae y Fundación del Español Urgente - Real Academia Española (Fundéu-RAE). Autora del Manual de escritura de textos jurídicos en lenguaje claro, de la editorial Hammurabi. Trabajando en la tesis de Doctorado en Ciencias Jurídicas (áreas de investigación: lenguaje jurídico y los errores de escritura más frecuentes en los textos jurídicos argentinos).

(1) Ejemplo de este criterio es la definición de lenguaje claro de la Asociación Internacional de Lenguaje Llano (PLAIN) "un documento estará en lenguaje claro si su destinatario puede encontrar lo que necesita, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades".

(2) Schiver, Karen A. "Plain Language in the US Gains Momentum: 1940-2015" (El creciente interés en el lenguaje llano en los Estados Unidos: 1940-2015), IEEE Transactions on Professional Communication, Vol. 60, N.º 4, December 2017, pp. 343-382.

ese contenido técnico de la sentencia, ¿se cubre con un apartado o sección en lenguaje claro?

Si fuera solo por su contenido técnico, como bien señala Vitetta⁽³⁾, es una quimera pensar que cualquier ciudadano puede comprender el derecho como disciplina propia y compleja que requiere formación. El jurídico es un lenguaje técnico que no puede existir sin el uso de la terminología propia⁽⁴⁾ y esos tecnicismos⁽⁵⁾, por su propia condición de tales, no pueden sustituirse porque no poseen sinónimos.

No es fácil trasladar a terceros con sencillez y claridad el lenguaje jurídico⁽⁶⁾. Una destacada defensora del lenguaje claro como lo fue la jueza de la Corte Suprema de los Estados Unidos Ruth Bader Ginsburg⁽⁷⁾ era plenamente consciente de esta dificultad y había implementado un resumen introductorio con lo fundamental de su decisión en lenguaje claro.

No obstante, que el lenguaje técnico no sea sencillo no debiera ser un obstáculo insalvable para comunicar lo fundamental de lo resuelto. Porque, como señala Sokal⁽⁸⁾, “hay una enorme diferencia entre los discursos que son de difícil acceso por la propia naturaleza del tema tratado y aquellos en los que la oscuridad deliberada de la prosa oculta cuidadosamente la vacuidad o la banalidad”.

Opino que la dificultad en la comprensión de los textos jurídicos no pasa por sus tecnicismos, ni siquiera por los latinismos (siempre que sea un uso medido); sino, más bien, por su sintaxis⁽⁹⁾: se debe a la incapacidad para seleccionar la información relevante y descartar la que no lo es, a las pala-

(3) Vitetta, Mariano, “El Código Napoleón y las verdaderas raíces del lenguaje claro en el derecho continental”, *La Ley*, 6/9/2021, pág. 19.

(4) Gómez Font, A., *Donde dice... debiera decir... Manías lingüísticas de un barman corrector de estilo*, Buenos Aires, Áncora, 2006, pág. 144.

(5) Los tecnicismos son aquellas palabras propias del lenguaje jurídico (reconvencción, usufructo) o que en el lenguaje jurídico adquieren un significado especial (acción, cédula, competencia, costas, deducir, ejecución, excepción, incidente, posiciones, pretensión, entre otras).

(6) Cazorla Prieto Luis María, *El lenguaje jurídico actual*, Navarra, Aranzadi, 2013, pág. 33.

(7) Garner, Bryan, entrevista a la jueza de la Corte Suprema de los Estados Unidos Ruth Bader Ginsburg, *The Journal of Legal Writing* N.º 13, <https://lawprose.org/bryan-garner/videos/garners-interviews/>, PEA Programa de entrenamiento para abogados, traducción de Marcelo Gobbi <https://peabogados.wordpress.com/2020/10/15/lecciones-de-ruth-bader-ginsburg/>

(8) Sokal, Alan y Jean Bricmont, *Imposturas intelectuales*, Barcelona, Paidós, 1999, pág. 205.

(9) Coincidimos con Claudia Poblete Olmedo, “Estándares de claridad y precisión jurídica: avances y desafíos en la comunicación y formación jurídica actual”, exposición en el Congreso de la Lengua desarrollado en Córdoba, disponible en: [<https://congresos-delalengua.es/cordoba/paneles-ponencias/competitividad/poblete-claudia.htm>]

bras inusuales, las construcciones rebuscadas, la longitud de las oraciones y los párrafos, el exceso de transcripciones, la reiteración de información y argumentos, el abuso de la voz pasiva y de las nominalizaciones, etc.

Además de la falta de formación en escritura de textos académicos, primero y profesionales, después; esa complejidad tiene que ver con una especie de *cultura* que los juristas adquirimos mientras cursamos nuestros estudios universitarios y que reforzamos una vez que nos recibimos: las culturas de la *complejidad innecesaria* y de la *extensión desmedida*. Ya ahondaré sobre esta cuestión.

II. CRÍTICAS A LA FORMA DE ESCRIBIR DE LOS JURISTAS

Hace diez años⁽¹⁰⁾ comenzamos a investigar sobre el discurso jurídico argentino. Partiendo de las críticas que nos hacían especialistas de distintas áreas (lingüistas, filólogos, comunicadores sociales, etc.) y teniendo especialmente en cuenta el informe de la Comisión Española de Modernización del Lenguaje Jurídico, buscábamos indagar qué era lo que los expertos achacaban a nuestra forma de escribir y si los juristas éramos conscientes de ello.

La investigación demostró que en la escritura de los juristas existen, por lo menos, dos cuestiones que están relacionadas, pero que requieren de un tratamiento diverso: por un lado, los errores gramaticales y de sintaxis recurrentes y, por el otro, la fallida faz comunicativa del lenguaje jurídico.

Estos dos problemas están relacionados porque los errores gramaticales y de sintaxis muchas veces dificultan la comunicación del mensaje: las oraciones extensas, de varios renglones que, incluso, conforman un solo y extenso párrafo seguramente posean errores de puntuación y de sintaxis y dificulten la trasmisión de la idea.

También decimos que ameritan un tratamiento distinto porque muchos de los errores presentes en los textos jurídicos, como ya dijimos, tienen que ver con la falta de formación tanto en escritura académica como profesional y con la ignorancia de normas de escritura que deben ser enseñadas y aprendidas, no suponerse conocidas. Porque si se saben las reglas de escritura y se usa con propiedad el lenguaje común, se empleará el jurídico con acierto⁽¹¹⁾. Y creemos que la fallida faz comunicativa del lenguaje jurídico

(10) Proyecto dirigido por la Dra. en Letras Carolina Tosi "Materialidades discursivas y políticas editoriales del libro en la Argentina. Discursos académico, pedagógico y jurídico" en la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad de Buenos Aires (UBA).

(11) Jiménez Yáñez, R. M., *Escribir bien es de Justicia. Técnicas de expresión escrita para juristas*, 2.ª edición, Pamplona, Aranzadi, 2016, pág. 21.

tiene que ver con esa *cultura* que adquirimos como estudiantes y afianzamos como profesionales. Veamos:

Podemos decir que, a la hora de escribir textos profesionales, la mayoría de los juristas de la Argentina poseen algunos puntos en común:

1. Siempre consultan leyes y otros textos jurídicos para escribir (artículos de doctrina, libros, etc.).

2. No planifican ni revisan a conciencia sus textos, no se representan al lector. Condicionados por vencimientos y otras cuestiones están más preocupados por escribir textos fundados que legibles.

3. Consideran que una adecuada fundamentación solo se logra en textos extensos y que la complejidad en la expresión demuestra conocimiento o dominio del tema o la materia.

4. Prefieren las transcripciones textuales a las síntesis y las reformulaciones, razón por la que abusan de las herramientas de cortado y pegado.

5. Confunden palabras que tienen significados diferentes (detentar por ostentar), abusan del empleo anafórico de los adjetivos *mismo*, *citado*, *mencionado* y *referido*, sus femeninos y plurales.

6. Emplean la combinación de conjunciones y/o cuando podrían utilizar solo una de las dos.

7. Mezclan modos y tiempos verbales en un mismo párrafo. Utilizan el pretérito imperfecto del modo subjuntivo en lugar del pretérito perfecto simple para expresar hechos que acontecieron y el condicional cuando no se trata de probabilidades.

8. Utilizan erróneamente el gerundio.

9. Tildan palabras que no se tildan, usan incorrectamente la coma y otros signos de puntuación.

10. Abusan de las mayúsculas, de los adverbios terminados en *mente*, de la voz pasiva y de las despersonalizaciones.

Y la lista continúa, pero parecería suficientemente demostrativa de la necesidad de proveer a los juristas lo necesario para el buen manejo de las herramientas lingüísticas⁽¹²⁾.

(12) González Salgado, José Antonio, "Problemas de precisión del discurso jurídico (aproximación desde el ámbito de la asesoría lingüística)", Revista de Lengua i Dret, N.º 64, págs. 47-62.

Si bien en los últimos años, con el auge del lenguaje claro, los juristas, de a poco, comenzamos a abandonar nuestra característica actitud poco reflexiva frente a la escritura⁽¹³⁾, en la Argentina nos encontramos con un desigual escenario.

Aunque no sea noticia, algunos juristas escriben bien o muy bien y se esfuerzan para que sus textos sean legibles y comprensibles. No obstante, otros profesionales no están dispuestos a modificar su forma de escribir por diversas razones, incluso, de estrategia procesal, ya que están convencidos de que el lenguaje enmarañado impresiona favorablemente al juez y le complica la tarea a la parte contraria.

Hay también quienes quisieran escribir mejor y más claramente y no saben cómo; o aquellos otros que, si bien abrazan los postulados del lenguaje jurídico claro, redactan textos con errores de escritura o que no son del todo claros. Y, finalmente, hay juristas que escriben extensa y rebuscadamente y con errores de diverso tipo.

En definitiva, como bien señala González Salgado⁽¹⁴⁾, los textos presentan una calidad desigual en función de la formación lingüística que haya recibido quien escribe.

III. ¿POR QUÉ LOS JURISTAS ESCRIBIMOS COMO ESCRIBIMOS?

Consideramos que las tres causas que influyen en la forma de escribir de los juristas son:

1. la falta de formación en escritura de los profesionales del derecho,
2. las características del lenguaje jurídico, y
3. lo aprendido durante la carrera y en el ejercicio de la profesión que se convierte en las *culturas* de la extensión desmedida y la complejidad innecesaria.

Ya nos hemos pronunciado⁽¹⁵⁾ sobre la necesidad de encarar en la universidad un trabajo sistemático y multidisciplinario que brinde a alumnos y docentes de la carrera de Derecho las herramientas generales y particu-

(13) Montolío Durán, Estrella “La situación del discurso jurídico español. Estado de la cuestión y algunas propuestas de mejora”, en Montolío Durán, Estrella (ed.), *Hacia la modernización del discurso jurídico*, Barcelona, Universitat, págs. 65-91.

(14) González Salgado, José Antonio, “Problemas de precisión del discurso jurídico (aproximación desde el ámbito de la asesoría lingüística)”, *Revista de Llengua i Dret*, N.º 64, págs. 47-62.

(15) De Cucco Alconada, Carmen “El lenguaje jurídico como materia obligatoria”, *Buenos Aires, Academia. Revista sobre enseñanza del Derecho*, año 18 (2020), N.º 35, págs. 69-93.

lares necesarias para la redacción de todo tipo de textos jurídicos claros y legibles.

Por esa razón en este artículo queremos focalizarnos en lo que denominamos las *culturas* de la extensión desmedida y de la complejidad innecesaria que se adquieren a lo largo de la carrera y se reafirman en el ejercicio de la profesión. Varios son los factores que confluyen a determinarlas. Algunos de ellos son los siguientes:

Mientras el alumno cursa las distintas materias en la universidad, lee las leyes, las sentencias y todos los textos de los que estudia (muchos de ellos extensos y complejos, con faltas gramaticales y de sintaxis, y sin atender al diseño en lo más mínimo); no solo intentando comprender lo que se dice, sino también queriendo escribir de la misma forma⁽¹⁶⁾, y lo conseguirá ya que esos textos son la fuente disponible más importante para el propio aprendizaje de la escritura⁽¹⁷⁾.

Una vez que se reciba y siempre que se le presente un caso, el jurista consultará las leyes aplicables y la bibliografía existente en el tema. Además, muchas veces, tanto los estudiantes de Derecho como los profesionales utilizan formatos o escritos previos que adaptan a sus propios casos⁽¹⁸⁾.

A ello debemos agregar que, como los alumnos universitarios no tienen suficiente formación en escritura (ni académica ni profesional), no tienen herramientas suficientes para advertir las falencias de los textos que leen. Además, sus producciones escritas van a ser evaluadas por docentes que no siempre escriben correcta y claramente. De esta manera, poco a poco, la complejidad de los textos se naturaliza, como si no hubiere otra posibilidad más que escribir de forma intrincada y extensa.

Finalmente, las editoriales universitarias y jurídicas, en general, no revisan ni corrigen los textos jurídicos que publican con un criterio de corrección y claridad, como si el dominio de un determinado tema estuviera asociado a la capacidad de expresar clara y eficazmente esos conocimientos por escrito⁽¹⁹⁾ y esto sucede independientemente de la trayectoria del autor. Por razones de mercado, desean contar con aportes doctrinarios sobre te-

(16) Cassany, D., *Describir el escribir. Cómo se aprende a escribir*, Buenos Aires, Paidós, 2008, pág. 51.

(17) Smith, F., *De cómo la educación apostó al caballo equivocado*, 2da. edición, Buenos Aires, Aique Grupo Editor, 2003, pág. 22.

(18) Meza, P., González-Catalán, F., Pastén, A., y Barahona, M., "Clases textuales de la formación en derecho: descripción y orientaciones para su enseñanza", *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho*, 2020, 7(1), págs. 63-90.

(19) Piccolini, Patricia "La selección de originales en la edición universitaria", Buenos Aires, Páginas de guarda, Número 1, 2006, págs. 57-66.

mas de actualidad⁽²⁰⁾ y, este afán, a veces, impide que prioricen la calidad del contenido y eviten el plagio.

En definitiva, todos los textos jurídicos que consultan estudiantes y profesionales inciden en gran medida en sus prácticas profesionales⁽²¹⁾.

Es evidente la necesidad de apoyar, comenzar o continuar aquellas acciones tendientes a clarificar el estilo de las leyes⁽²²⁾, a formar a juristas, docentes y estudiantes en la escritura de textos académicos y jurídicos correctos y claros, y concientizar para que las editoriales jurídicas comiencen a editar los textos jurídicos que publican con criterios de corrección y claridad. De lo contrario, será poco lo que podamos avanzar, será inútil seguir proclamando la necesidad de un lenguaje jurídico claro, si los juristas continúan leyendo todos los días textos extensos, complejos y con distintos tipos de errores que los llevan en sentido contrario.

IV. UNA PROPUESTA DE REFORMA PROCESAL

Independientemente de las medidas a mediano y largo plazo a las que nos referimos en el punto anterior, debemos combatir o contrarrestar esas culturas jurídicas de la extensión desmedida y de la complejidad innecesaria desde distintos ángulos. Una de esas formas es esta propuesta de reforma de las leyes procesales para:

1. Fijar una extensión máxima para los escritos y sentencias conforme a las pautas de la Acordada CS 4/2007 para la interposición del recurso extraordinario.

2. Agregar como deber de los jueces los de expresarse en un lenguaje claro en resoluciones y audiencias, y el de incluir en las sentencias un apartado redactado en lenguaje claro o en formato de fácil lectura (según el caso) que incluya lo medular de los fundamentos y la decisión dirigido a que aquellas personas en alguna situación de vulnerabilidad puedan comprender lo medular de la decisión.

3. Establecer en cuáles notificaciones debe utilizarse un lenguaje claro.

(20) Moisset de Espanés, L., Aspectos de la investigación en las ciencias jurídicas, Córdoba, Advocatus, 2010, pág. 137.

(21) Narvaja de Arnoux, Elvira, Mariana Di Stefano y Cecilia Pereira, "Las escrituras profesionales: Dispositivos argumentativos y estrategias retóricas", Revista Signos Estudios de Lingüística, 2016, Chile, 49(S1), págs. 78-99.

(22) La Carrera de especialización en Elaboración de Normas Jurídicas de la UBA es un excelente ejemplo.

4. Reemplazar las palabras ‘resultando’ y ‘considerando’ en las resoluciones y sentencias, por ‘Antecedentes de hecho’ y ‘Fundamentos de derecho’.

IV.1 Escritos

Debemos reconocer que los juristas utilizamos palabras de más y que, tratando de ser precisos, nos volvemos redundantes. De lo contrario, no hubiera sido necesario pedirle formalmente a la Real Academia Española que suprimiera del diccionario dentro de las acepciones de la palabra *abogado* la que figuraba como tercera entrada “persona habladora, enredadora, parlanchina”⁽²³⁾.

En distintos ámbitos jurídicos internacionales como el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), el Tribunal de Justicia de la UE (TJUE), el Tribunal General (TGUE) o las *Court Rules* del Tribunal Supremo de los Estados Unidos se ha limitado la extensión de distintos tipos de documentos.

Si bien algunos de esos límites⁽²⁴⁾ fueron cuestionados, esas objeciones fueron rechazadas⁽²⁵⁾ por entender que el límite era adecuado para el ejercicio de la función jurisdiccional, pues para identificar con precisión las cuestiones litigiosas no resultaba necesario extenderse excesivamente porque la extensión desmedida:

[D]ificulta el trabajo de la fase de admisión, entorpece el correcto entendimiento de las pretensiones del recurrente, introduce confusión en el debate y provoca que, en muchas ocasiones, los argumentos realmente relevantes queden oscurecidos en un cúmulo de alegaciones reiterativas e incluso contradictorias...

En el mismo sentido, la jueza Ruth Bader Ginsburg señalaba que no es necesario llenar todo el espacio de que se dispone y en que, si bien en algunos casos particularmente complejos puede ser difícil decir lo que se quiere en un límite de cuarenta o cincuenta páginas, en la mayoría de los asuntos los argumentos pueden expresarse en veinte o treinta páginas. Advertía a los

(23) Valdés, Blanca, “La RAE elimina la definición de abogado como “persona habladora” y “parlanchina” tras la petición de Ahora Abogacía”, Confilegal, 13/2/2023, disponible en: [https://confilegal.com/20230213-la-rae-elimina-la-definicion-de-abogado-como-persona-habladora-y-parlanchina-tras-la-peticion-de-ahora-abogacia/?utm_medium=social&utm_source=whatsapp&utm_campaign=shareweb&utm_content=footer&utm_origin=footer], consulta: 13/2/2023.

(24) En el Acuerdo Sectorial de septiembre de 2019 los Magistrados de las Secciones Civiles y Mercantiles de la Audiencia Provincial establecieron como requisito de admisión de los recursos de apelación que los escritos no excedieran de 25 páginas.

(25) Tribunal Supremo, Sala Tercera, de lo Contencioso-Administrativo, 1/6/2021, (núm. 775/2021).

abogados que el cansancio visual e incluso la irritación serían la respuesta que obtendrían por haber hecho un escrito innecesariamente largo⁽²⁶⁾.

Como contrapartida a la limitación se establecerá que la crítica concreta y razonada de las partes de la sentencia que el recurrente considere equivocadas de ninguna manera se medirán de acuerdo con la extensión del escrito de agravios. No será obligatorio refutar todos y cada uno de los argumentos en los que se apoya la decisión, pero sí señalar cuáles son las partes de la sentencia que se consideran equivocadas y explicar por qué en un mínimo o piso argumental⁽²⁷⁾ que le permita al tribunal revisor juzgar el acierto u error de la sentencia recurrida.

IV.2 Resoluciones y sentencias

Mientras los textos, en general, se acortan adaptándose al tiempo de las redes sociales y los formatos digitales; no sucede lo mismo con las sentencias.

Como bien sostiene Lara Chagoyán⁽²⁸⁾, una sentencia no es mejor porque sea más larga, ni es fundada porque contenga gran cantidad de citas. Si la sentencia en su mayor parte es transcripción de lo que dicen las partes, los autores, los tribunales y las normas, ¿qué obstáculos existirían para programar decisiones mecánicas?⁽²⁹⁾

En efecto, cualquier sentencia, con independencia de la dificultad de la materia que aborde, puede escribirse de una forma lógica, estructurada, clara e inteligible; sin una catarata de datos innecesarios, de transcripciones o citas y sin repetir una y otra vez lo que las partes pidieron y los tribunales precedentes concedieron⁽³⁰⁾.

(26) Garner, Bryan, entrevista a la jueza de la Corte Suprema de los Estados Unidos Ruth Bader Ginsburg, *The Journal of Legal Writing* N.º 13, <https://lawprose.org/bryangarner/videos/garners-interviews/>, PEA Programa de entrenamiento para abogados, traducción de Marcelo Gobbi <https://peabogados.wordpress.com/2020/10/15/lecciones-de-ruth-bader-ginsburg/>.

(27) Marino, “El recurso de apelación desierto por falta de fundamentación adecuada: reflexiones en torno a los artículos 260 y 261 del Código Procesal Civil bonaerense”, *LLBA*, jun. 2014, pág. 2.

(28) Roberto Lara Chagoyán, “Sobre la estructura de las sentencias en México: una visión crítica y una propuesta factible”, en *Revista Quid Iuris*, año 6, vol. 12, 2011, p. 69; disponible en [revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/quid-iuris/issue/view/1065].

(29) Portela, Mario Alberto, “Argumentación y sentencia”, en *Revista Doxa*, N.º 21, vol. 2 (1998), págs. 333 a 338, disponible en: [www.cervantesvirtual.com/descargaPdf/argumentacin-y-sentencia-0].

(30) Llorente, Carlos “Cómo facilitar la lectura de jurisprudencia (y, de paso, mejorar su redacción)”, *Law&Trends* 17/12/2015, disponible en: <<https://www.lawandtrends.com/noticias/justicia/como-facilitar-la-lectura-de-jurisprudencia-y.html>>, consulta: 21 de febrero de 2023.

La extensión de las sentencias no solo es censurada por los abogados que tienen que apelarlas. A veces también por otros magistrados:

[L]a sentencia traída en revisión transcribe íntegramente los libelos introductorios del proceso (demanda y contestación, incluso con la prueba ofrecida y el beneficio de litigar sin gastos peticionado) para dedicar de sus 21 carillas apenas las últimas 4 páginas —también con transcripción de lo expresado por las partes— a la resolución del conflicto”.

Por otra parte, algunos lingüistas opinan que el uso erróneo y el abuso del gerundio podría mejorarse si dejaran de emplearse las palabras ‘resultando’ y ‘considerando’ en las sentencias. Proponemos reemplazar esas denominaciones por expresiones como las de la ley de enjuiciamiento civil española: 1) Antecedentes de hecho, 2) Fundamentos de derecho y 3) la parte resolutive o fallo.

En los *Antecedentes de hecho* se consignarán clara y concisamente las pretensiones de las partes o interesados, los hechos que hubieran sido alegados oportunamente que tengan relación con las cuestiones que deban resolverse, la prueba ofrecida y el derecho invocado.

En la sentencia definitiva de segunda instancia, se añadiría expresamente que el relato de los hechos aludirá solo a lo resuelto por el juez de primera instancia y a los agravios de las partes sin retrotraerse, por innecesario, a lo mencionado en los escritos de demanda y contestación.

En los *Fundamentos de derecho* se determinarán y analizarán los hechos controvertidos, se valorará la prueba producida, se expresarán los fundamentos y las normas jurídicas aplicables al caso. Esta parte podrá dividirse en tantos subtítulos como temas se trate para facilitar la lectura de la sentencia (por ejemplo, cada prueba o los distintos rubros indemnizatorios).

La parte dispositiva contendrá la decisión, el plazo para su cumplimiento, el pronunciamiento sobre las costas, la regulación de honorarios y la firma del juez o de los jueces, según el caso.

En los ordenamientos procesales penales entre las características de las sentencias o resoluciones solo se establece la necesidad de fundamentación y algunas formalidades⁽³¹⁾. Debería buscarse la forma de que los magistrados dejen de asociar fundamentación a resoluciones extensas⁽³²⁾ y también

(31) Bruto, Liliana y Carmen De Cucco Alconada, “Lenguaje claro obligatorio en la provincia de Buenos Aires”, *Microjuris*, 26/10/2020, MJ-DOC-15597-AR | MJD15597.

(32) Juliano, M., “Caso ‘Mariano Ferreyra’: ¿Quién lee 1.669 páginas de una sentencia?” en *Infojus Noticias*, 22/06/2013, disponible en <<http://www.infojusnoticias.gov.ar/opinion/caso-mariano-ferreyra-quien-lee-1669-paginas-de-una-sentencia-23.html>>

debatir sobre si consignar algunos datos como el domicilio o el nombre de los padres del imputado no infringe la ley 25.326 de Protección de datos personales ya que el art. 399 del Código Procesal Penal establece que la sentencia debe contener las condiciones personales del imputado o los datos que sirvan para identificarlo.

IV.3 Complejidad innecesaria

Debemos emprender todos los esfuerzos necesarios para desandar el camino que nos trajo hasta la naturalización de la complejidad innecesaria en los textos jurídicos.

Como dijimos, una de las formas es incluir como deberes de los jueces: 1) el de expresarse en las audiencias en un lenguaje que puedan comprender todos los presentes y el de instar a los demás intervinientes en el proceso a proceder de igual modo y 2) incluir en las sentencias definitivas un apartado en lenguaje claro que explique lo sustancial de la decisión en un lenguaje que las partes en alguna situación de vulnerabilidad puedan comprender.

Ruth Bader Ginsburg⁽³³⁾ utilizaba un resumen a la manera de una declaración de prensa sobre de qué se trataba el caso, qué cuestión legal debía resolverse, cómo la Corte la resolvía y por qué razón principal. Pensaba que, si no se quería seguir leyendo, el interesado (en especial, la prensa) tendría todo resumido. Si bien consideraba que los lectores de las sentencias de la Corte eran principalmente otros jueces y los abogados que deberían aplicarlas o invocarlas como precedentes, trataba de ser lo más clara y concisa que podía y, si su voto ocupaba más de veinte páginas, se lamentaba de no haber podido hacerla más corta.

Algunos códigos provinciales ya han avanzado en ese sentido. Por ejemplo, el Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Corrientes (del año 2021) en el art. 57 establece que los jueces deberán “expresarse, tanto en las audiencias como en las resoluciones, con un lenguaje claro”. Por otra parte, al regular el recurso de inaplicabilidad de la ley (art. 407) “El escrito en que se deduzca el recurso deberá contener y demostrar, en términos *claros y concretos*, la ley o doctrina legal que se repute violada o aplicada erróneamente, o la configuración expresa del absurdo”.

(33) Garner, Bryan, entrevista a la jueza de la Corte Suprema de los Estados Unidos Ruth Bader Ginsburg, *The Journal of Legal Writing* N.º 13, <https://lawprose.org/bryan-garner/videos/garners-interviews/>, PEA Programa de entrenamiento para abogados, traducción de Marcelo Gobbi <https://peabogados.wordpress.com/2020/10/15/lecciones-de-ruth-bader-ginsburg/>.

IV.4 Notificaciones en lenguaje claro

Como el receptor puede variar, pero siempre es necesario que haya escucha para que la comunicación se produzca, debe buscarse la forma de que los mensajes sean inteligibles⁽³⁴⁾.

La tutela constitucional del proceso requiere de una correcta citación⁽³⁵⁾ lo que supone que las comunicaciones procesales dirigidas por primera vez a un ciudadano (como la que dispone el traslado de la demanda, la citación de un testigo o la que notifica la sanción por una infracción de tránsito, por ejemplo) deberían ser en lenguaje claro⁽³⁶⁾.

En este sentido, merece destacarse el proyecto que la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires encaró para convertir las antiguas cédulas de notificación que solo transcribían los artículos de la Ley de Procedimientos Administrativos en formularios de doble entrada y campos dinámicos aprovechando las nuevas herramientas informáticas. En esta nueva notificación se le indica a la persona, por ejemplo, qué posibilidades tiene frente a un determinado acto administrativo, qué recursos puede interponer, ante quién y cuándo.

Otro ejemplo de lenguaje claro en la comunicación es el adoptado en el Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 13 de la ciudad de Buenos Aires en el que las palabras “apercibimiento”, “comparendo” y “fuerza pública” se cambiaron por “si no se presenta voluntariamente en la fecha indicada, será trasladado por la policía hasta el juzgado”⁽³⁷⁾.

Lo mismo sucede con las comunicaciones dirigida a la víctima de delitos ya que la ley 27.372 establece su derecho a ser informada incluso cuando no se haya presentado como parte querellante y, por lo tanto, no tenga la asistencia de un abogado⁽³⁸⁾.

Por ello, y sobre todo después de la experiencia de la pandemia, para una verdadera y eficaz comunicación, y siempre que el destinatario tenga

(34) Lehmann, Kevin, Comunicación judicial. El Poder Judicial como actor en el espacio público, Buenos Aires, Advocatus, 2019, pág. 36.

(35) Couture, Eduardo J., Fundamentos del derecho procesal civil, 3ª edición, Buenos Aires, Depalma, 1993, pág. 154.

(36) Carretero González, Cristina, “La expresión clara del Derecho: de la teoría a la práctica”, en Madrid Cruz M. Dolores (dir.) El jurista y el reto de un derecho comprensible para todos, Madrid, Reus, 2021, pág. 17.

(37) Tula del Moral, M. Lorena y Paula Nuñez Gelvez, “El lenguaje claro en las resoluciones judiciales”, La Ley, 6/9/2021, pág. 18.

(38) Bruto, Liliana, La víctima en el proceso penal. Acceso, participación y protección, Buenos Aires, Praxis Jurídica, 2022, pág. 58.

acceso a la tecnología necesaria, resultan apropiadas las comunicaciones por WhatsApp, correo electrónico⁽³⁹⁾ o teléfono⁽⁴⁰⁾.

En efecto, comunicación, información y lenguaje son distintas aristas de una tutela judicial efectiva⁽⁴¹⁾. Si bien se han hecho avances, como bien señala Lehmann⁽⁴²⁾, todavía “estamos en la prehistoria de la comunicación judicial”.

V. CONCLUSIÓN

La universidad no solo no forma a los futuros abogados en una competencia tan importante como es la forma de expresarse (oralmente y por escrito), sino que la agrava dado que la lectura cotidiana de textos mal escritos realimenta y perpetúa los defectos o vicios de la redacción de los juristas.

Si bien es preciso abordar un trabajo sistemático sobre escritura en los planes de estudios de las carreras de Derecho en las distintas universidades del país y otorgar herramientas a los docentes de las distintas materias; mientras tanto, debatir reformas legislativas como esta pueden contribuir a deshacer las creencias erróneas que imperan entre los juristas que los llevan a escribir textos extensos y complejos.

(39) Manterola, Nicolás Ignacio, “¿Es eficaz la notificación de una resolución judicial a través WhatsApp o email?”, SAIJ, 14/5/2020, Id SAIJ: DACF200093, disponible en: [<http://www.saij.gov.ar/nicolas-ignacio-manterola-es-eficaz-notificacion-una-resolucion-judicial-traves-whatsapp-email-dacf200093-2020-05-14/123456789-0abc-defg3900-02fcanirtcod?q=fecha-rango%3A%5B20191119%20TO%2020200518%5D&o=1&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B%2C1%5D%7CTema%5B%2C1%5D%7COrganismo%5B%2C1%5D%7CAutor%5B%2C1%5D%7CJuridicci%F3n%5B%2C1%5D%7CTribunal%5B%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%Etica%5B%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=101>].

(40) Bruto, Liliana, op. cit, págs. 179 y 182.

(41) Bruto, Liliana, op. cit.

(42) Lehmann, Kevin, Comunicación judicial. El Poder Judicial como actor en el espacio público, Buenos Aires, Advocatus, 2019, pág. 17.

EL LENGUAJE CLARO Y LA EFECTIVIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LOS PROCESOS JUDICIALES

Por Rodrigo C. Dellutri ()*

I. INTRODUCCIÓN

Existen diversas situaciones en las que las personas se vinculan con el sistema judicial para dirimir cuestiones que afectan sus derechos. Puede tratarse de problemáticas del ámbito civil, penal o de otra índole. Para que un sistema haga efectivos esos derechos debe garantizarse como presupuesto que la persona involucrada tenga la posibilidad de participar de manera activa en el proceso que la involucra, sumado a un diseño procesal abierto y ágil, con más operadores judiciales dispuestos a garantizar una escucha activa de todas las partes.

Esta participación supone conocer cabalmente cuáles son sus derechos, qué es lo que se está discutiendo, comprender las distintas etapas del proceso, y qué rol cumple cada operador judicial, para luego, poder emitir una opinión sobre los temas que lo afectan.

Si esto es complicado en el esquema judicial actual para un adulto, cuánto más lo es para un niño o niña quien aún se halla en desarrollo⁽¹⁾. Resulta trascendental entonces destacar que “... los niños poseen los derechos que corresponden a todos los seres humanos —menores y adultos— y tienen además derechos especiales derivados de su condición, a los que corresponden deberes específicos de la familia, la sociedad y el Estado”⁽²⁾.

(*) Abogado (UBA). Especialista en Derecho Penal (U. Austral). LL. M. (Louisiana State University). Ex Becario Fulbright. Coordinador del grupo de trabajo sobre Niñez y Adolescencia del Observatorio de Lenguaje Claro Facultad de Derecho (UBA). Asesor Tutelar ante la Justicia Penal, Contravencional y de Faltas, CABA.

(1) A los fines del presente trabajo adoptamos la definición de “niño” que brinda el artículo 1° de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante “CDN”) que comprende a toda persona menor de 18 años. A su vez, utilizaremos la voz “niño” para referirnos a niños, niñas o adolescentes de manera indistinta.

(2) Corte IDH, Opinión Consultiva OC-17/2002 “Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño”, 28/08/2002, párr. 54.

El acceso a la justicia desde una perspectiva de niñez supone garantizar la participación de todo niño en los asuntos que lo involucran. Este objetivo solo puede alcanzarse en la medida en que las cuestiones que se discuten en el marco de un proceso judicial o administrativo resulten comprensibles para los destinatarios. Esto no es ni más ni menos que garantizar el derecho a la información receptado a nivel convencional como punto de partida para asegurar el derecho a ser escuchado. El lenguaje claro es la vía idónea e ineludible para alcanzar este objetivo y así considerar que se ha garantizado un adecuado acceso a la justicia.

II. FUNDAMENTOS LEGALES QUE HACEN OBLIGATORIO EL USO DEL LENGUAJE CLARO RESPECTO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Como paso previo a conocer la normativa vinculada al lenguaje claro es necesario comprender a qué nos referimos cuando mencionamos este concepto. Para ello adoptamos la definición que surge del consenso alcanzado por las principales ONGs que trabajan la temática, las cuales han definido al lenguaje claro de la siguiente forma: “Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”.⁽³⁾ Richardson menciona cuáles son los tres pilares que derivan de esta definición: la accesibilidad de la información; la comprensión de la información y el uso de la información.

En términos generales y como derivación de lo ya señalado, aplican para los niños todas las garantías judiciales que emanan de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8° y 25), además del art. 18 de la Constitución Nacional y, en lo específico, la protección que le confiere el artículo 19 del primero de estos textos.

Como señalamos en la introducción, los niños poseen los mismos derechos que los adultos, sumados a aquellos especiales que les corresponden por su condición. De aquí podemos derivar las siguientes conclusiones: que se trata de sujetos de derecho;⁽⁴⁾ quienes son titulares de una protección especial derivada de una condición de vulnerabilidad, y a su vez, que existe un deber reforzado del Estado de garantizar el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

(3) Richardson, J.M., “Lenguaje claro: una tendencia mundial”, La Ley, 2021, Lenguaje Claro, ps. 12-13.

(4) CS, “S., M. A. s/ art. 19 de laCDN”, 341:1733, 27/11/2018, párr. 8°: “A su vez, la ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, en su art. 3°, entiende por interés superior de los niños la máxima satisfacción, integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos en ella, debiéndose respetar: a) su condición de sujeto de derecho; ...”

La Corte Interamericana de Derechos Humanos analiza en la OC 17/2002 la participación del niño en procedimientos judiciales y administrativos. Al referirse al debido proceso y las garantías señala que:

Entre estos valores fundamentales figura la salvaguarda de los niños, tanto por su condición de seres humanos y la dignidad inherente a éstos, como por la situación especial en que se encuentran. En razón de su inmadurez y vulnerabilidad, requieren protección que garantice el ejercicio de sus derechos dentro de la familia, de la sociedad y con respecto al Estado⁽⁵⁾.

En particular, con relación a la necesidad de reconocer las diferencias en los procesos judiciales que involucran a niños y adoptar ajustes de procedimiento, la Corte Interamericana de Derechos Humanos señala:

Es evidente que las condiciones en las que participa un niño en un proceso no son las mismas en que lo hace un adulto. Si se sostuviera otra cosa se desconocería la realidad y se omitiría la adopción de medidas especiales para la protección de los niños, con grave perjuicio para estos mismos. Por lo tanto, es indispensable reconocer y respetar las diferencias de trato que corresponden a diferencias de situación, entre quienes participan en un procedimiento⁽⁶⁾.

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad recogen esta especial condición del niño en función de su edad⁽⁷⁾. De acuerdo con la regla 3 de este texto la edad constituye una condición de vulnerabilidad. A su vez, la última parte de la regla 5 establece que “[t]odo niño niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo.”

Como sujeto de derecho, el niño debe poder acceder a la información en las mismas condiciones en que lo haría una persona adulta. Este derecho se halla garantizado en el artículo 13 de la CDN, el cual constituye un presupuesto básico para responder al interrogante de qué es lo que se discute en el proceso que lo involucra y cuáles son sus derechos. A su vez, deben contemplarse ajustes de procedimiento en cada caso, de acuerdo con su grado de madurez y autonomía progresiva, para que esta información resulte accesible, clara y comprensible.

(5) Id. 2, párr. 93.

(6) Id. 2, párr. 96.

(7) “(3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.”

Una vez que el niño cuente con información accesible y de calidad, podrá expresar su parecer respecto de aquellos asuntos que lo afectan, bajo las previsiones de índole procesal que prevea la normativa específica del ámbito local, de acuerdo con el rol que, revista dentro del proceso judicial, conforme lo establece el art. 12 de la CDN.

Los operadores judiciales embarcados en la tarea de efectivizar este derecho a la información deben, a su vez, contemplar la existencia del enfoque interseccional en la medida en que se presenten en el caso otras situaciones de discriminación o vulnerabilidad. Este concepto, ha sido descrito por el Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos Ricardo C. Pérez Manrique, al señalar:

Entiendo la interseccionalidad como la confluencia respecto de una misma persona o grupo de personas de la violación de diferentes tipos de derechos y como víctimas de discriminación. La confluencia de múltiples discriminaciones a mi entender potencia el efecto devastador a la dignidad humana de las personas que las sufren y provoca violación de derechos más intensa y diversa que cuando las mismas se configuran respecto de un solo derecho⁽⁸⁾.

Una vez brindada la información en condiciones de ser aprehendida y comprendida por el destinatario, los operadores judiciales tienen la obligación de valorar la opinión del niño sobre el asunto que lo afecta bajo el prisma de determinar cómo se efectiviza en el caso concreto su interés superior (conforme el artículo 3 de la CDN). Al emitir una decisión sobre esa cuestión deberán proporcionar motivos suficientes y válidos en condiciones de ser comprendidos por el niño, en especial cuando sea desfavorable a sus pretensiones o deseos.

Por tal motivo, la actuación en el ámbito judicial debe pensarse en función del destinatario, más aún si se trata de un niño. De acá deriva la importancia de que estos procedimientos se simplifiquen, mediante la utilización de la oralidad, el uso de lenguaje comprensible para quienes no son operadores judiciales, lo cual no significa perder rigor intelectual o argumental a la hora de fundar una petición o una decisión. A su vez, debe propenderse a la eliminación de formas sacramentales propias de otra época, para así hacer efectiva la igualdad ante la ley. Una justicia acorde a los valores democráticos supone que tanto los procedimientos como lo que se dice en ellos resulta accesible para las partes que intervienen sin distinción. Si la persona involucrada es un niño, los operadores judiciales deben realizar un esfuerzo mayor para darse a entender y no al revés.

(8) Corte IDH, "Caso Empleados de la fábrica de fuegos en Santo Antonio de Jesús y sus familiares vs. Brasil, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas", 15/07/2020, párr. 22.

Las Reglas de Brasilia prevén una serie de recomendaciones acerca de cómo deberían celebrarse los actos judiciales que involucren a personas en situación de vulnerabilidad a partir de la regla 50: “Se velará para que en toda intervención en un acto judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación”.

Este texto se hace eco de la necesidad de utilizar el lenguaje claro en este tipo de actos al señalar en la Sección 2ª, bajo el título “Comprensión de actuaciones judiciales”:

(58) Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado.

Luego, con relación a las notificaciones y requerimientos y al contenido de las resoluciones judiciales señala:

(59) En las notificaciones y requerimientos, se usarán términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad incluidas en estas Reglas. Asimismo, se evitarán expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias.

(60) En las resoluciones judiciales se emplearán términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.

Un aporte más reciente a esta reseña surge de la Observación General 24/2019 del Comité de los Derechos del Niño, que señala en el párrafo 46 bajo el título “Participación efectiva en los procedimientos (art. 40, párr. 2 b) iv)” que el procedimiento respecto de un niño en el sistema penal juvenil debe:

[...] tener lugar en un ambiente de comprensión que permita al niño participar plenamente. Los avances logrados en una justicia que responda a las necesidades del niño impulsan que se adapten a este el lenguaje en todas las etapas y la disposición de los espacios de entrevista y los tribunales, que se cuente con el apoyo de los adultos apropiados, que se eliminen las vestimentas intimidantes del personal judicial y que se adapten los procedimientos, lo que incluye la realización de ajustes para los niños con discapacidad.

Este párrafo destaca la importancia del uso de un lenguaje accesible al niño, para garantizar su participación efectiva, bajo la incorporación de aquellos ajustes de procedimiento necesarios para que esto se concrete, sumado a la necesidad de que los operadores también sean parte de esta adaptación en beneficio del niño.

Si asumimos que niñas, niños y adolescentes conforman un grupo vulnerable, que al entrar en contacto con el sistema de justicia resulta necesario hacer efectivos sus derechos especiales realizando ajustes de procedimiento para garantizar ese plus de protección, ineludiblemente es deber de los operadores judiciales redoblar esfuerzos para asegurar que la información que reciban resulte accesible y comprensible para adoptar una posición respecto de sus intereses y el impacto que sus decisiones puedan tener en cuanto a su situación en el proceso y las implicancias en su plan de vida.

Como señala Beloff: “una legalidad adecuada (buenas leyes y/o mejor jurisprudencia) es una condición necesaria para mejorar la calidad de vida de los niños”⁽⁹⁾. Esta referencia dirigida a analizar la adecuación normativa en América Latina y Argentina para incorporar estándares del derecho internacional de los derechos humanos a la situación de los niños también aplica en la materia analizada si consideramos la incorporación normativa del lenguaje claro como parte de la garantía de acceso a la justicia. Esto se ha concretado en diversas normas a lo largo de la región y continúa avanzando. Ahora bien, este es un primer paso que debe estar acompañado de operadores y prácticas que reflejen que solo podrá alcanzarse una verdadera efectivización de derechos si los destinatarios, niños, niñas y adolescentes, en este caso, conocen de manera plena sus derechos, las implicancias del proceso judicial que los involucra y pueden expresar su opinión al respecto. Todo ello transmitido de una manera acorde a su edad y grado de madurez para posibilitar una comprensión cabal. La utilización del lenguaje claro no debe quedar limitada a la buena voluntad de quienes tienen la misión de garantizar los derechos de los niños, sino que constituye un mandato para todos los operadores, sin distinción del rol que ocupen, la instancia en la que presten sus funciones o la materia sobre la que verse el proceso.

III. EL LENGUAJE CLARO COMO CAMINO PARA LA EFECTIVIZACIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO

A esta altura, luego del análisis que efectuamos en el acápite anterior, resulta indudable que existe una obligación en cabeza del sistema judicial y de los operadores en garantizar el acceso a la información de todo niño que participa de un proceso judicial. Surgió así la necesidad de investigar y desarrollar las cuestiones atinentes a los procesos que involucran a niños a través de la aplicación del lenguaje claro.

Con este objetivo en mente, a instancias de la Dra. Lorena Tula del Moral, se creó a comienzos de 2021 dentro del Observatorio de Lenguaje Claro

(9) Beloff, M., “La protección de los niños y las políticas de la diferencia”, Lecciones y Ensayos, 2011, p. 417.

de la Facultad de Derecho (UBA),⁽¹⁰⁾ un grupo de trabajo abocado a vincular esta temática con la niñez y adolescencia dentro de los procesos judiciales.

El grupo se conformó con personas con diversa formación académica, aunque mayormente procedentes del campo jurídico, la mayoría sin conocimientos previos en la temática del lenguaje claro pero con una clara vocación por la efectivización de los derechos del niño en su relación con el proceso judicial, en sus diversas variantes, tanto civil como penal, y en este último caso, amparando la condición de víctima, testigo o imputado. Asimismo, un dato relevante es que presenta una diversidad geográfica que enriquece la conversación y permite ampliar la mirada. Lo integramos personas procedentes de Costa Rica, México y de diversas zonas de Argentina. Esto nos permite ampliar los objetivos en miras a generar un trabajo que responda, por un lado, a las diversas realidades a lo largo del continente, así como también, a que el producto que surja del grupo pueda ser de utilidad para niños y operadores que trabajan con ellos de diferentes latitudes de habla hispana.

El trabajo ha sido constante a lo largo de estos tres años. Además de los objetivos generales de adquirir formación y conocimientos específicos, promover la incorporación del lenguaje claro en los textos y prácticas judiciales, conformar un espacio de aprendizaje y discusión sobre la temática, nos hemos trazado un objetivo específico que apunta a generar un producto en lenguaje claro que acorte la brecha existente entre los niños y el proceso judicial.

Para ello, fuimos encarando distintos abordajes temáticos. El primer año de trabajo se analizaron los roles de los operadores judiciales dentro del proceso en cualquiera de sus formas y se los definió a través de las reglas del lenguaje claro. El segundo año estuvo dedicado al análisis y definición en lenguaje claro de los principios y derechos de niños, niñas y adolescentes en su vinculación con los procesos judiciales. Finalmente, en el tercer y actual año de trabajo nos hallamos abocados a definir los procesos del ámbito civil y penal que involucran a niños, incluyendo los principales actos procesales de cada uno de ellos, desde una perspectiva de lenguaje claro. Como puede apreciarse, la progresión y concatenación de temas responde a una secuencia para garantizar que el niño acceda a la información para despejar dudas respecto a su participación y la de terceros en cualquier proceso que lo involucre. A fin de garantizar que los textos producidos responden a las reglas del lenguaje claro, lo hemos puesto a consideración de una especialista en la materia. Una vez alcanzado este punto pasaremos a la etapa de validación,

(10) Sobre los objetivos y creación del Observatorio de Lenguaje Claro ver Tula del Moral, M.L. y Núñez Gelvez, P., "El lenguaje claro en las resoluciones judiciales", *La Ley*, 2021, Lenguaje Claro, ps. 17-18, y Rocca, F.B., "El lenguaje claro en la agenda pública", misma obra, p. 14.

para lo cual, lo pondremos a consideración de sus destinatarios directos, niñas, niños y adolescentes, así como de los operadores que trabajan con ellos.

Con esto esperamos efectuar un aporte concreto para acercar el sistema de justicia a los niños y viceversa, así como aportar a la discusión respecto de una forma de trabajo en el ámbito de los procesos judiciales que no es pasajera, sino que llegó para quedarse.

EL CONSENTIMIENTO INFORMADO: EL DERECHO A COMPRENDER DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE HIPERVULNERABILIDAD

Por María Natalia Echevoyemberry^()*

I. EL DERECHO A COMPRENDER Y EL LENGUAJE CLARO

Este artículo tiene por objetivo generar una reflexión crítica sobre la importancia que tiene el derecho a comprender y el lenguaje claro en el ejercicio de los derechos humanos fundamentales.

Consideramos que el lenguaje claro implica para el Estado asumir una definición técnica, política y —fundamentalmente— ética, que debe constituirse como un primer paso para suprimir las barreras que obstaculizan el acceso a derechos de la ciudadanía y por lo tanto, permite avanzar en la consolidación de la democracia, la igualdad y el estado de derecho.

En particular, nos interesa destacar cómo el desarrollo del lenguaje claro puede contribuir al empoderamiento, la alfabetización legal y respetar el derecho a comprender de las personas, colectivos y comunidades. Cuando utilizamos lenguaje claro estamos aplicando el principio de igualdad y no discriminación.

En las distintas investigaciones realizadas por el Estado, centros de investigación y organizaciones de la sociedad civil, se encontró que una de las principales barreras que obstaculizan el acceso a la justicia, es la barrera de conocimiento, tanto de los derechos, de los organismos, como de las herramientas disponibles para ejercer derechos.

A su vez, en el trabajo comunitario nos encontramos frecuentemente con personas que no comprenden resoluciones judiciales, cédulas de notifi-

(*) Abogada de la Universidad Nacional del Litoral. Psicóloga (UP). Magíster en Salud Pública (UBA). Investigadora asociada al Centro Petrie Flom de Políticas de Derecho Sanitario, Biotecnología y Bioética de la Facultad de Derecho de Harvard. Coordina el GT del Observatorio de Lenguaje Claro de la UBA. Coordinadora GT de Vacunas para el Pueblo Latinoamérica. Integrante del Grupo Promotor Red Argentina Abogacía Comunitaria.

cación, intimaciones, mandamientos, oficios, formularios digitales, obligaciones impositivas, plataformas virtuales, contratos de consumo financiero, o condiciones de los servicios básicos, compras y/o alquileres.

En este sentido, consideramos que si existe ciudadanía que no comprende los instrumentos jurídicos es porque existe un Estado —oscuro— que aún no ha hecho los esfuerzos suficientes por suprimir todas las barreras que pesan sobre las comunidades, en particular, las barreras de idioma, simbólicas y lingüísticas.

Las comunidades y personas en situación de hipervulnerabilidad tienen que transitar, para realizar gran parte de las actividades de su vida cotidiana, por un campo jurídico que es percibido como incierto y oscuro.

Si las personas no comprenden sus derechos, no pueden ejercer los derechos económicos, sociales, culturales, y ambientales. Por lo que, la vulneración del derecho a comprender puede ser aún más grave cuando este afecta el derecho a la salud de las personas y estas no pueden tomar decisiones fundadas e informadas sobre sus propios procesos de salud y enfermedad. En este sentido, las personas frente a las instituciones judiciales o sanitarias no suelen ser tratadas como sujetos del discurso —jurídico o sanitario— sino como objetos del discurso.

Tenemos que comprender que la claridad no solo está vinculada con el derecho de la ciudadanía a comprender, sino con la legitimidad de las propias instituciones del Estado. Por otro lado, la utilización del lenguaje claro no debería quedar librada al voluntarismo de algunos organismos del estado, sino que se encuentran suficientes fundamentos legales para aplicarlo ⁽¹⁾.

II. EL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN CLARA, PRECISA Y ADECUADA

Existen investigaciones y estudios previos ⁽²⁾ que señalan las dificultades con las que se encuentran las personas en su vida cotidiana para comprender leyes, textos y discursos jurídicos ⁽³⁾.

Esta situación es más crítica aún, cuando pensamos los problemas en el campo sanitario. Es aquí donde encontramos distintos instrumentos jurídicos que resultan poco claros para la ciudadanía. Entre ellos, los que generan mayor dificultad y mayores vulneraciones de derechos son los contratos

(1) Véase TULA DEL MORAL, ML, NUÑEZ GELVEZ, P. “El lenguaje claro en las resoluciones judiciales”, LALEY AR/DOC/2520/2021, 6 septiembre, 2021, ps.17.

(2) MONTOLIO, E, “Estudios de campo: lenguaje escrito”. Comisión para la modernización del lenguaje jurídico (Ministerio de Justicia de España, Madrid, 2011).

(3) ALVAREZ, M. “Tipos de escritos III: epistolar administrativo, jurídico”, ed. Arco Libros, Madrid, 2002.

de adhesión que suscriben las personas para acceder a una obra social o prepaga, y el consentimiento informado. Sobre este instrumento jurídico-sanitario realizaré algunas consideraciones a continuación.

En distintas investigaciones han analizado los formatos de consentimientos informados usados para procedimientos médicos en hospitales, y encontraron que ningún formato cumplía con los requisitos mínimos necesarios para brindar una información completa y expresar el consentimiento adecuado del paciente ⁽⁴⁾.

El sistema jurídico argentino reconoce y garantiza el derecho de los pacientes en su relación con los profesionales e instituciones de salud (ley 26.529/2009). Esta ley es de suma importancia e implica un cambio de paradigma, pues intenta romper con la asimetría biomédica y el paternalismo del sistema de atención, que subestima el derecho de los pacientes. De esta manera, corre el eje y traslada del ámbito biomédico las decisiones hacia los pacientes. Por ello, es tan importante el lenguaje claro en este proceso, porque si el paciente no comprende, se afecta su autonomía y la posibilidad de decisión informada.

Esta ley pone el acento en el acceso a la información sanitaria y en la comunicación efectiva, cobrando relevancia el lenguaje claro tanto en el ámbito del derecho a la salud en general y de los derechos de los pacientes en particular.

Entiende por información sanitaria “aquella que, de manera clara, suficiente y adecuada a la capacidad de comprensión del paciente, informe sobre su estado de salud, los estudios y tratamientos que fueren menester realizarle y la previsible evolución, riesgos, complicaciones o secuelas de los mismos” (ley N.º 26.529, art. 3).

Además, se puede destacar otros aspectos relevantes de esta ley. Por ejemplo, incluye el derecho a rechazar tratamientos y procedimientos médicos. A su vez, a través de la ley N.º 26.742, se incluye de manera explícita las condiciones y tratamientos que pueden ser rechazados.

Actualmente, el consentimiento informado para la realización de ciertas prácticas médicas y de investigación es considerado un gran aporte, que desde el derecho se ha hecho al campo de la medicina. El consentimiento informado se formaliza o instrumenta mediante un documento escrito, pero también hay situaciones en que puede ser verbal. La firma del consentimiento tiene que tener como antecedente una comunicación oral entre el

(4) CASTRO-MALDONADO B, CALLIRGOS-LOZADA C, FAILOC-ROJAS V y col. 2010. “Evaluación de la calidad de estructura y contenido de los formatos de consentimiento médico informado de los hospitales de la Región Lambayeque”, marzo-junio 2010, Acta Med Per, (4), ps. 27.

personal de medicina interviniente y los pacientes, donde las dudas sobre beneficios, riesgos y alternativas tienen que haber sido aclaradas por los profesionales intervinientes. Por ello, se señala que el consentimiento informado es un documento de naturaleza ética y legal. ⁽⁵⁾

Además, encontramos que el art. 59 del Código Civil y Comercial de la Nación establece la obligatoriedad del consentimiento informado para actos médicos y de investigación en salud, con el objetivo de resguardar la dignidad personal.

El consentimiento informado “es la declaración de voluntad expresada por el paciente, emitida luego de recibir información clara, precisa y adecuada” y establece además que “Nadie puede ser sometido a exámenes o tratamientos clínicos o quirúrgicos sin su consentimiento libre e informado, excepto disposición legal en contrario”.

El contenido mínimo de información que debe contener el consentimiento informado es sobre: el estado de salud; el procedimiento propuesto, los beneficios esperados; los riesgos, molestias, efectos adversos y previsibles, los procedimientos alternativos y sus riesgos, beneficios y perjuicios en relación con el procedimiento propuesto; y las consecuencias previsibles de la no realización del procedimiento propuesto o de los alternativos especificados (ley N.º 26.529, art. 5º).

La ley le otorga dos características fundamentales al consentimiento informado: que es obligatorio y previo a las prácticas médicas asistenciales. La ley enumera en que prácticas sanitarias se necesita consentimiento, estas son: a) Internación; b) Intervención quirúrgica; c) Procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos; d) Procedimientos que implican riesgos según lo determine la reglamentación de la presente ley. También la ley explícitamente requiere consentimiento para expresar la revocación.

La ley también prevé excepciones en las que los profesionales de salud quedan eximidos de requerir consentimiento, vinculado a situaciones de grave peligro para la salud pública o en situaciones de emergencia que pone en peligro la vida o salud del paciente.

En los casos en que el paciente o su representante legal revoquen el rechazo dado a tratamientos indicados, el profesional actuante solo acatará tal decisión si se mantienen las condiciones de salud del paciente que en su oportunidad aconsejaron dicho tratamiento. La decisión debidamente fundada del profesional actuante se asentará en la historia clínica.

(5) RAMOS, L.C., “El consentimiento informado”, Ed. Panacea, Buenos Aires, 2012, 13, (36), ps. 294-298.

El derecho a consentir prácticas es correlativo del deber de los profesionales de informar con claridad y precisión para personas concretas. Esto implica en la práctica tener que tener en cuenta todas las adecuaciones étnicas, etarias, culturales, idiomáticas y contextuales que sean necesarias para lograr una comunicación efectiva, eficaz, eficiente y, por sobre todo, equitativa con los pacientes.

Sin embargo, en los hechos, los pacientes de los servicios y sistemas de salud no reciben este tipo de información o bien no la comprenden debido a la forma inadecuada en la que se le solicita el consentimiento informado.

Este instrumento jurídico sanitario, está expresado generalmente, con oraciones innecesariamente extensas; textos confusos o ambiguos; excesivos tecnicismos; jerga médica y falta de adecuaciones. Muchos de los consentimientos aún siguen sin registrar la identidad auto percibida de la persona, a pesar de que tenemos ley de identidad de género hace más de 10 años.

Lejos de perseguir los fines previstos en la ley, los consentimientos informados suelen ser legitimadores de prácticas médicas⁽⁶⁾ ante posibles juicios de mala praxis. Por lo que los consentimientos suelen ser utilizados en las instituciones de salud como una práctica jurídica defensiva. En lugar de ser un proceso relacional y dialógico entre profesional y paciente.

El consentimiento informado debe servir para que las personas puedan hacer valer su derecho a decidir, incluso a rechazar tratamientos médicos, basado en el pleno respeto por la autonomía de su voluntad. Este derecho se vulnera cuando el paciente no puede acceder a esta información; si accede, no la comprende; y, por lo tanto, no tiene poder de decisión sobre su proceso de salud.

Ramos (2012) considera el consentimiento informado un avance en el reconocimiento de los derechos de los pacientes, aunque tiene demasiados problemas en su implementación⁽⁷⁾. En efecto, se desvirtúan los objetivos para lo cual fue concebido (porque los pacientes no comprenden la información que reciben, no pueden procesarla por las circunstancias críticas que pueden estar atravesando; la comunicación es asimétrica, con excesivos tecnicismos, con presencia de dificultades formales y materiales del documento).

(6) Se ha señalado que en lugar de utilizar la traducción literal inglesa "*informed consent*" sería más conveniente utilizar el término "consentimiento legitimador o cliente informado". Véase: DE LAS HERAS, MN, "Estatuto ético-jurídico de la profesión médica", Madrid: Dykinson, 2005, ps. 15-20.

(7) RAMOS, LC., "El consentimiento informado", Panacea: Revista de Medicina, Lenguaje y Traducción, ISSN-e 1537-1964, Vol. 13, N.º 36, 2012, ps. 294-298

Desde el Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires, el grupo que coordino nos encontramos realizando una investigación con el objetivo de analizar los consentimientos informados desde la perspectiva del lenguaje claro en términos de estructura, diseño y forma y el respeto del derecho a comprender. Para ello elaboramos una herramienta de verificación para ver si en los consentimientos informados se utilizan: arcaísmos, formulismos, extranjerismos, neologismos, latinismos, jergas profesionales, excesivo tecnicismo, o técnicas y siglas sin aclaraciones y uso de voz pasiva.

También la presencia de oraciones mal construidas o agramaticales, frases o palabras redundantes, gerundios que pueden dar lugar a ambigüedades, más de dos oraciones subordinadas.

III. PERSONAS EN SITUACIÓN DE HIPERVULNERABILIDAD

El derecho a la salud tiene consagración legal expresa en la Constitución Nacional (art. 41, CN) y por remisión a los Tratados Internacionales de Derechos Humanos (art. 75. inc. 22). A pesar que Argentina cuenta con un marco jurídico amplio en materia de protección del derecho a la salud, en los sistemas y servicios de salud persisten prácticas que desvirtúan los derechos consagrados.

El derecho a la información, a la educación para el consumo, el derecho a decidir, el derecho al trato digno, suelen ser derechos de baja intensidad y exigibilidad por parte de la ciudadanía.

Además, la CN establece la protección de los derechos de los consumidores y, en especial, del derecho a la información adecuada y veraz y la educación para el consumo (art. 42, CN). A su vez, la Ley de Defensa del Consumidor y el Código Civil y Comercial de la Nación exigen que la información que se suministre al/la consumidor/a sea clara (Título I, Capítulo II, ley N.º 24.240).

La exigencia de redactar con claridad es una de las herramientas del sistema que permite reducir el desequilibrio de las relaciones jurídicas en las cuales existe asimetría entre las partes. Pese a la regulación expresa, es habitual que se incumplan el deber de informar de manera clara.

Los deberes que surgen de la ley 24.240, se extiende a las entidades de medicina prepaga y obras sociales y se puede reclamar a través de los organismos y mecanismos dispuestos y creados para la defensa de los derechos de los consumidores.

Existen consumidores que por circunstancias particulares se encuentran en situación de hipervulnerabilidad y, por lo tanto, el Estado a través

de sus distintos organismos establece acciones afirmativas de derechos o dispone de mecanismos de tutelas especiales.

En efecto, se señala que las personas en situación de hipervulnerabilidad tienen una mayor protección en nuestro ordenamiento jurídico y se establece el derecho a la asistencia, orientación y acompañamiento por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo (DNDCAC). Todo ello, fue recientemente incorporado mediante las Resoluciones N.º 139 (27/05/2020) y Resolución N.º 236 (11/03/2021) de la Secretaría de Comercio Interior.

A su vez, en el ámbito regional encontramos normativa que proporciona una definición de personas en situación de hipervulnerabilidad. En efecto, es definida como a aquellas “las personas físicas con vulnerabilidad agravada, desfavorecida o desaventajada en razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas, y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores en el acto concreto de consumo que realicen” (Resolución Mercosur N.º 11/2021).

La presunción de hipervulnerabilidad no es absoluta y debe ser atendida en el caso concreto, en función de las circunstancias de la persona, tiempo y lugar.

A su vez, se puede destacar que expresamente menciona que se tiene que “fomentar la comunicación con lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de los consumidores hipervulnerables” (Resolución Mercosur, N.º 11, 2021, inc. f). Esta es la orientación que siguió la Secretaría de Comercio Interior (Resolución 139/2020, ley N.º 24.240, art. 1º).

Esta última normativa citada entiende que ciertas circunstancias configuran situaciones de hipervulnerabilidad, y ejemplifica con algunas situaciones, a saber: Reclamos que involucren derechos de NNYA; pertenecientes al colectivo LGBT+; personas mayores de 70 años; ser personas con discapacidad; personas migrante o turista; pueblos originarios; ruralidad; barrios populares conforme ley N.º 27.453; situaciones de vulnerabilidad socio-económica: Jubilado/a o Pensionado/a; monotributistas; Pensión No Contributiva; Asignación por Embarazo o la AUH; Régimen de monotributo Social; Régimen Especial de Servicio Doméstico; seguro de desempleo; Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra.

La norma señala, además, que deben analizarse las causas de hipervulnerabilidad de acuerdo con cada caso en particular y con perspectiva de integración de las políticas públicas. Esta disposición es un gran acierto ya que deja la puerta abierta para incorporar nuevas situaciones según sea el caso.

Esta normativa dispone que frente a personas en situación de hipervulnerabilidad, se utilizará:

a) Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables (art. 4 Resolución N.º 139/2020).

e) Facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos (Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior, Resolución N.º 139/2020, art. 3).

A su vez, se quiere favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de los conflictos que enfrenten los/las consumidores/as hipervulnerables; eliminar o mitigar los obstáculos en el acceso a la justicia; implementar políticas de orientación, asesoramiento, asistencia y acompañamiento a los/las consumidores/as hipervulnerables; adecuar los procedimientos administrativos o judiciales para que los/las consumidores/as hipervulnerables puedan ejercer sus derechos plenamente; implementar acciones de educación, divulgación, información y protección diferenciada destinada a los/as consumidores/as hipervulnerables; promover el acceso del/de la consumidor/a al canal de comunicación e información; promover el uso de las buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de los consumidores entre los proveedores de bienes y servicios; proteger a los/las consumidores/as hipervulnerables contra la publicidad y las ofertas engañosas o abusivas; promover la protección de los datos y la intimidad.

IV. LAS “4A” DEL LENGUAJE CLARO

El Estado está obligado a garantizar el acceso a derechos sin discriminación alguna. En consecuencia, debe eliminar todos los obstáculos que enfrentan las personas y las comunidades en situación de vulnerabilidad para hacer efectivos sus derechos. (Echegoyemberry, Fernández, 2021).

El lenguaje claro deviene en una cuestión esencial de las prácticas y los procedimientos porque favorece la mayor apropiación de contenidos por parte de la ciudadanía, suprime los obstáculos vinculados con la falta de alfabetización legal; y mejora el uso de los mecanismos de acceso a la justicia.

Consideramos que el lenguaje claro no es solo el producto o resultado que se expresa en un documento (consentimiento, sentencia, resolución, etc.), sino que requiere de procesos, técnicas y procedimientos.

En estos procesos se deben aplicar las “4 A” del derecho a comprender. Es decir, el lenguaje tiene que ser: a) asequible, realizable, posible de llevar

adelante con el desarrollo actual; b) aceptable, culturalmente y contextualmente; c) adecuado en términos de género, sexo, edad, situación migratoria, étnica, situación de discapacidad; d) apropiado y apropiable para sujetos concretos.

IV.1. Características y objetivos del lenguaje claro

Podemos caracterizar el lenguaje claro como un proceso relacional, horizontal, simétrico, dialógico, y subjetivante. El lenguaje constituye al sujeto y el sujeto es constituido por el lenguaje.

Recientemente la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) sancionó la ley 6367/2020, que establece que el lenguaje claro sirve para: reducir errores; reducir costos y cargas para la ciudadanía; reducir costos administrativos y operación para las entidades públicas; aumentar la eficiencia en la gestión de solicitudes de la ciudadanía; reducir el uso de intermediarios; promover la transparencia y el acceso a la información pública; facilitar el control de la ciudadanía a la gestión pública y la participación ciudadana; generar confianza a la ciudadanía, limitar ambigüedades proveer comunicación efectivas.

IV.2. Funciones del lenguaje claro

El lenguaje, responde a múltiples funciones (expresiva, representativa, conativa, fática, metalingüística, poética, comunicativa). Se ha señalado la importancia que tiene la función comunicacional en el campo del lenguaje jurídico y en particular, en el lenguaje claro, donde entra en juego las intenciones de quienes hablan o escriben y los fines u objetivos a los que debe responder la comunicación.

Además de los objetivos que pueden establecerse normativamente para el lenguaje claro, existen funciones que consideramos debe cumplir. Estas funciones se vinculan con las de la perspectiva que surge de la abogacía comunitaria, ellas son:

1. Función pedagógica, tiene que desencadenar procesos de aprendizajes y alfabetización legal.

2. Función promocional, los derechos deben ser conocidos por la ciudadanía.

3. Función preventiva de conflictos, ya que la no comprensión genera y reproduce conflictos que podrían haberse evitado. En este sentido, el lenguaje claro implica un esfuerzo de adaptación del Estado a las formas de hablar y a las situaciones que afectan a las personas.

4. Función social, debe responder a las necesidades de la ciudadanía.

5. Función crítica de un modelo que genera exclusión social y que jerarquiza ciertos saberes sobre otros.

6. Función transformadora, de los sujetos y de la realidad mediante la eliminación de obstáculos que pesan sobre los colectivos, y comunidades.

7. Función inclusiva: No es solo una cuestión de sencillez, el lenguaje también debe ser inclusivo y accesible, y debe tener en cuenta las necesidades específicas de los distintos colectivos, así como las diferencias interculturales, etarias y de género.

La práctica profesional de la abogacía y el ejercicio de las profesiones de salud, no pueden prescindir de las funciones señaladas.

No solo es necesario el lenguaje claro, sino que la comunicación sea clara y efectiva se exprese en distintos formatos y se adecúe según las características contextuales y culturales.

En este sentido, la comunicación clara es la mejor defensa de la ciudadanía⁽⁸⁾. El Estado se encuentra obligado a actuar de manera diligente (debidamente diligencia) para hacerse entender y ser entendido por la ciudadanía.

V. REFLEXIONES FINALES

La asimetría en la utilización del lenguaje, el clasismo, el elitismo, la falta de adecuación de los contenidos a la comunicación y el excesivo e innecesario tecnicismo en las formas de expresarnos atentan contra la construcción de la ciudadanía.

El lenguaje es el primer paso para transformar y cambiar relaciones de opresión que pesan sobre comunidades. El lenguaje claro surge a partir de la necesidad de contar con una nueva narrativa de los derechos humanos, capaz de eliminar las asimetrías de saberes.

Finalmente, consideramos que es necesario contar con una ley nacional sobre lenguaje claro, de modo que estandarice, normalice y unifique el uso de este en todos los ámbitos de la administración pública, organismos, jurisdicciones y poderes del Estado. La autonomía legislativa es fundamental para el desarrollo del campo.

También necesitamos promover mayor grado de autonomía académica, científica y técnica del lenguaje claro, generando líneas de investigación sobre la actual utilización de este, en el campo jurídico y sanitario.

(8) MONTOLIO, E., TASCÓN, M., "El derecho a entender. La comunicación clara. La mejor defensa de la ciudadanía". Catarata, 2020, ps.188-189.

Por último, consideramos que es necesario fomentar la existencia de una masa crítica de profesionales comprometidos con el derecho a comprender de la ciudadanía, y el empoderamiento legal.

En virtud de ello, el lenguaje claro se presenta como una herramienta estratégica y política, en tanto habilita la constitución de sujetos de derechos. Avanzar en su reconocimiento permitirá la apropiación del lenguaje jurídico por parte de colectivos históricamente excluidos del conocimiento de los derechos.

No cabe duda, entonces, de que el Estado debe fortalecer y promover la verdadera apropiación del derecho por parte de la ciudadanía a través de procesos de simplificación del lenguaje jurídico, de empoderamiento y de alfabetización legal.

Transformar el lenguaje es, definitivamente, un paso que no podemos dejar de dar si queremos desarticular las relaciones de poder imperantes, y alcanzar sociedades más democráticas, igualitarias y justas⁽⁹⁾.

(9) ECHEGOYEMBERRY, MN, FERNANDEZ, C. “El lenguaje claro es una estrategia esencial para ampliar el acceso a la justicia”, ACIJ, 2021. Disponible: <https://justa.acij.org.ar/articulos/2021-07-08-El-lenguaje-claro-es-una-estrategia-esencial>

LENGUAJE CLARO: UNA MIRADA DESDE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS POBLACIONES VULNERABLES

Por Lilliana Escudero Henao (*)

I. INTRODUCCIÓN

Las palabras en las decisiones judiciales tienen un papel trascendental en la vida de las personas usuarias. Por ello, ponerse en sus zapatos implica garantizar el acceso a la justicia mediante un lenguaje democrático que sea entendido por la ciudadanía. ¿Será que realmente las juezas y los jueces se preocupan por saber quiénes son las personas destinatarias en los procesos y, además, si sus sentencias son comprensibles para ellas?

Este artículo propone, desde una perspectiva pragmática, visibilizar cómo la falta de claridad puede afectar los derechos humanos de las personas en condición de vulnerabilidad. Asimismo, dar a conocer las iniciativas que se ejecutan desde los poderes judiciales iberoamericanos para lograr la claridad del lenguaje jurídico y garantizar una comunicación más eficiente y cercana.

II. DERECHOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL LENGUAJE CLARO

Los derechos humanos según lo define la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas son:

Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico.

(*) Licenciada en Derecho (Universidad de la Salle, Costa Rica). Máster en Derecho de Familia (Universidad Latina de Costa Rica). Posgrado en Corrección y Asesoramiento Lingüístico en español (Universidad Rovira I Virgili, España). Diplomado ¿Cómo escribir textos en Lenguaje Claro? (Instituto Caro y Cuervo, Colombia). Miembro del equipo de investigación sobre niñez y adolescencia del Observatorio de Lenguaje Claro, Facultad de Derecho (UBA, Argentina). Abogada en el Poder Judicial de Costa Rica y autora del documento Lenguaje Claro: manual de redacción de textos jurídicos, publicado por el Poder Judicial en junio de 2022 en coautoría con el Programa de Posgrado en Lingüística de la Universidad de Costa Rica.

nico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos ⁽¹⁾.

La discriminación tiene lugar cuando una persona no cuenta con las mismas condiciones de igualdad con respecto a otras y ello no le permite disfrutar con plenitud de sus derechos humanos.

En ese sentido, el derecho a entender implica un derecho humano derivado del acceso a la información y del acceso a la justicia. ¿Cómo una persona puede participar en sociedad si no comprende lo que debe o no debe hacer? Por ejemplo, las personas migrantes y refugiadas. Para ellas por su idioma, costumbres, falta de escolaridad, entre otros, es compleja la comprensión del lenguaje jurídico.

En ese sentido, en Costa Rica, la Subcomisión de Acceso a la Justicia de la Población Migrante y Refugiada del Poder Judicial, realizó el taller “Diagnóstico para la adecuada atención de la niñez y adolescencia migrante y refugiada” (2019) en el cual se visibilizó la importancia de un lenguaje sencillo, como también la necesidad de la infancia a ser escuchada e informada en los procesos. A partir de ahí, se aprobó un protocolo denominado “Lineamiento para Garantizar el Acceso a la Justicia a Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes, Solicitantes de Refugio, Refugiados y Apátridas, con especial atención en los no acompañados o separados”, cuyo objetivo es mejorar el abordaje y contar con acciones concretas para fortalecer el acceso a la justicia de esta población.

Los poderes judiciales tienen el compromiso de garantizar que la participación en los procesos se ejercite de manera clara y accesible. En ese sentido, como lo indicó Mónica Rosero Latorre (2021), existe una certeza sobre la facultad del lenguaje claro para generar inclusión social lo cual permite que todas las personas puedan integrarse en la sociedad y, además, contar con la capacidad de participar, acceder a posibilidades y reafirmar su propia identidad en igualdad de condiciones. Lo anterior, se constata efectivamente cuando la diferencia entre la inclusión o exclusión radica en la capacidad

(1) Concepto de derechos humanos según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas. Disponible en: ¿Qué son los derechos humanos? | ONU-DH (hchr.org.mx)

de comprender el lenguaje que otros utilizan y la posibilidad de interactuar con ellos (Rosero, 2021).

La claridad es un derecho que genera inclusión, ya que mejora la interacción del Estado con la ciudadanía y fomenta la integración social. Además, contribuye a la protección del derecho humano de acceso a la información y de acceso a la justicia. Podemos consolidar estas afirmaciones si reflexionamos sobre la relevancia del lenguaje claro a través de la ejecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuyo objetivo es impulsar sociedades pacíficas, justas e inclusivas.

Se distinguen por su carácter civilatorio:

La Agenda 2030 trata de que nadie quede rezagado y contempla “un mundo de respeto universal hacia la igualdad y la no discriminación” entre los países y en el interior de estos, incluso en lo tocante a la igualdad, mediante la confirmación de la responsabilidad de todos los Estados de “respetar, proteger y promover los derechos humanos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, discapacidad o cualquier otra condición”⁽²⁾.

En ese sentido, el cumplimiento de los objetivos, en específico el 4, 10 y 16 es importante porque rescata el vínculo que existe entre la ciudadanía, los organismos públicos y la comprensión de la información:

[H]ay múltiples factores que hacen que este tema sea un eje central de la gestión pública. Por una parte, se refiere a la necesidad de cumplir el derecho humano a la comprensión y al acceso a la información. Por otra parte, esto está vinculado con la transparencia que el Estado debe garantizar⁽³⁾.

III. FALTA DE CLARIDAD: ¿CÓMO AFECTA LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS GRUPOS VULNERABLES?

Es necesario cuestionarse cómo la falta de claridad puede afectar los derechos humanos de las personas en condición de vulnerabilidad, y es ahí donde el lenguaje claro se vincula como una herramienta esencial de acceso a la justicia. En ese sentido, es primordial identificar quién es la persona destinataria como también si pertenece a un grupo vulnerable. Esto es im-

(2) Objetivos de Desarrollo Sostenible. Organización de Naciones Unidas (ODS). Disponible en: <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>

(3) El Lenguaje claro como garantía de una comunicación eficaz entre el Estado y la ciudadanía. Cuadernos del INAP. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap59.pdf>

portante para determinar el método más adecuado para facilitar la comprensión de la información.

Existen normas internacionales que establecen específicamente sobre este tema como, por ejemplo, las Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, conocidas como “Reglas de Brasilia” que contienen disposiciones claramente vinculadas con la necesidad de adaptar el lenguaje en función de la condición de vulnerabilidad de la persona.

Con respecto al acceso a la información, la Regla 51 dispone:

Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad.

Asimismo, sobre la comprensión de actuaciones judiciales, la Regla 58 establece:

[T]oda persona en condición de vulnerabilidad tiene el derecho a entender y ser entendida. Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado.

Por último, la Regla 72 indica directamente:

Se procurará adaptar el lenguaje utilizado a las necesidades y particularidades de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el tipo y grado de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla ⁽⁴⁾.

Es interesante reflexionar sobre la redacción original de las Reglas del año 2008 con respecto a la actualización aprobada en la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana llevada a cabo en abril de 2018 en Quito-Ecuador. Se incorporan más disposiciones sobre el uso de lenguaje sencillo y adaptado a las necesidades de las personas en condición de vulnerabilidad. Esto comprueba que luego de 10 años el lenguaje claro adquiere una importante notoriedad orientada a la protección de los derechos humanos y acceso a la justicia de las poblaciones vulnerables.

(4) Cien Reglas de Brasilia. Cumbre Judicial Asamblea Plenaria San Francisco de Quito. Disponible en: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilvia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilvia/item/817-cien-reglas-de-brasilvia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>

Por otro lado, el Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad Psicosocial: Propuestas para un trato adecuado, de Euro-social (2013) dispone distintas recomendaciones sobre el lenguaje sencillo. Señala lo siguiente: «Si la comunicación se establece a través de la lengua escrita, se recomienda la elaboración de oraciones cortas, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, con letra lo más clara posible y con un formato que facilite la lectura y la comprensión».

En ese sentido, es importante señalar que el discurso jurídico es muy complicado para la ciudadanía. Por lo general es extenso, cargado de normativa, citas de doctrina y jurisprudencia. Se distingue por una terminología de difícil comprensión. Es frecuente el uso de términos arcaicos, latinismos, formas verbales sin conjugar, por ejemplo, los gerundios. Además, un mal uso de la ortografía y puntuación también complica la claridad.

Si nos ponemos en los zapatos de las personas usuarias imaginemos que pasa por su cabeza cuando en el despacho judicial le dicen: “el ‘auto de traslado’ no fue contestado y por ese motivo se declaró ‘rebelde’”. Bueno, si es una persona que no conoce nada sobre derecho, como lo es la mayoría del público visitante, sería normal que asocie el auto de traslado con un vehículo y lo de rebelde con una grosería. Y si a ello, le sumamos que la persona tiene una discapacidad, o es una persona adulta mayor, por ejemplo, la vulneración del acceso a la justicia, a la información y su comprensión es más reprochable.

De ahí que, que es importante rescatar lo que establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad en su Preámbulo, artículo 2 (2006) cuando define el término “comunicación”. Se refiere de manera expresa al lenguaje sencillo, así como otro tipo de formatos. De igual forma, en su art. 13 se refiere a que “los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario”. Que se “les otorgará las herramientas necesarias a quienes presten un servicio público, sea judicial, policial o administrativo, para proporcionar la debida información en un lenguaje apropiado, además de generar una toma de conciencia sobre la importancia de efectuar esas adaptaciones” ⁽⁵⁾.

Por ello, es que los poderes judiciales deben revisar en qué están fallando con respecto a la forma en que brindan la información. En el caso de las personas en condición de vulnerabilidad hay una necesidad urgente de tomar medidas que faciliten la claridad de las actuaciones judiciales, sea de

(5) Convención sobre la Protección de las Personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2018/01/Texto-Convencion-BOE-abril-2008.pdf>

una sentencia, una notificación, una audiencia o de cualquier información que soliciten o las involucre.

En ese sentido, el lenguaje claro no es un método automático, sino una labor progresiva y de sensibilización. Constituye un cambio de paradigma que va más allá de una manera de redactar, ya que incluye también la expresión oral en la atención a la persona usuaria, la simplificación de los trámites judiciales, el acceso a la información, la participación ciudadana, y el fortalecimiento de la democracia. Todo ello, sin lugar a dudas, garantiza el acceso a la justicia y la protección de los derechos humanos.

IV. INICIATIVAS DE LENGUAJE CLARO DIRIGIDAS A PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

Reflexionemos sobre la siguiente situación: Una sentencia resuelve sobre la custodia de una niña de 7 años de edad. Imagine que le señalan una entrevista para hacer efectivo su derecho de conocer del proceso en que se discuten situaciones que la afectan. ¿Qué sucede si la persona juzgadora le explica en términos técnicos el porqué está ahí? Por ejemplo, “tu custodia se le otorgará a tu progenitor y cuando estés con problemas de salud tu madre no podrá verte mientras que estés guardando reposo”. Parece muy sencillo de entender, pero lo cierto es que una menor de 7 años no podría comprender que significa “otorgará”, “custodia”, “progenitor”, ni la frase “guardando reposo”.

Cada caso será diferente por el factor de la edad. Sin embargo, en general, las niñas, niños y adolescentes requieren un lenguaje más sencillo para comprender las actuaciones judiciales y cómo una decisión puede afectar su vida. Las personas juzgadoras deben atender sus particularidades mediante la escucha adecuada con el fin de garantizar el interés superior y la tutela judicial efectiva.

En ese sentido, una iniciativa de las más relevantes ha sido la redacción de un resumen al final de la sentencia para explicarle a la niña, niño o adolescente la decisión de la persona juzgadora. Esta acción la podemos encontrar en resoluciones de países como Argentina, México, Chile, Colombia, y Costa Rica, entre otros, que se han preocupado por la claridad en las actuaciones vinculadas con la infancia y la adolescencia.

Como ejemplo, rescato la sentencia número T-422-22 de la Corte Constitucional de Colombia del 28 de noviembre de 2022, en la que, mediante una síntesis, se le explicó a un niño de diez años con un trastorno en su desarrollo físico, intelectual, psicosocial y múltiple, la decisión con respecto a la protección de sus derechos. El juez expone en su síntesis:

Apreciado Andrés: la Corte Constitucional está conformada por un grupo de personas, conocidas como jueces, que tienen entre sus tareas proteger los derechos de las niñas y los niños, como tú.

187. Sabemos que tu entorno necesita aprender nuevas herramientas para poder comunicarse contigo. También sabemos que necesitas ayuda para caminar y para realizar tus tareas. Conocimos las situaciones que has vivido con tú mamá, con tú papá y con Sandra. Además, sabemos que, actualmente, vives con tu papá. Por eso, los jueces tomamos algunas decisiones para proteger tus derechos.

188. Para nosotros eres muy importante y, por eso, siempre debes estar acompañado de alguien que vele por ti. Tienes derecho a expresar lo que sientes, tus miedos y lo que quieres. Hemos dicho que otras personas se asegurarán de que tu familia y amigos puedan comunicarse contigo. Recuerda que todos tenemos que aprender tu lenguaje: papá, mamá, los médicos, tus profesores, las personas que te ayudan y nosotros los jueces.

189. Los médicos también te ayudarán a que puedas caminar y harán todo lo que esté a su alcance para que cada día seas un niño más independiente. La comisaria estará pendiente de ti y de lo que necesites. Ella te ayudará a que nunca dejes de ir al colegio y a que los médicos te atiendan sin demora. También le explicará a mamá, a papá y a tus amigos que mereces ser feliz y recibir amor.

190. Otra jueza estará pendiente de que lo que te estamos explicando se cumpla. Con tu lenguaje podrás decirle en cualquier momento lo que quieres y lo que no quieres. Siempre estaremos aquí para escucharte ⁽⁶⁾.

Se visualiza en esta sentencia una comunicación más cercana con la persona menor de edad mediante el uso de términos sencillos. Asimismo, se evitan los tecnicismos jurídicos y no se utiliza un lenguaje añinado o infantil. Son valiosas herramientas para facilitar la comprensión de una situación que le afecta directamente al niño. Además, de que es una persona menor de edad también tiene una discapacidad que lo hace doblemente vulnerable. Por ello, este tipo de práctica es fundamental para proteger los derechos humanos de la persona menor de edad en cuanto a la claridad de la información en los procesos judiciales.

Por otro lado, quiero referirme también a las personas sordas. La sociedad tiene la idea de que requieren un tratamiento médico para ser oralizadas, es decir, para que puedan comunicarse de manera verbal debido a su discapacidad auditiva. Sin embargo, no se considera que cuentan con un lenguaje y una cultura propia. Tan es así, que la lengua de señas no es uni-

(6) Corte Constitucional de Colombia; Sala Octava, 28/11/2022. Disponible en: T-422-22 Corte Constitucional de Colombia

versal, sino que cada país tiene una propia que se construye a partir de sus costumbres.

En ese sentido, ha sido muy evidente a nivel mundial la preocupación por la inclusión de las personas sordas a través de intérpretes. Por ejemplo, en noticieros, política, educación, y justicia, entre otros. Esta iniciativa, sin duda, forma parte del lenguaje claro y del derecho a entender. Además, en muchos países existe una ley que protege esta forma de comunicación mediante la lengua de señas para garantizar los derechos humanos en igualdad de condiciones. Entre ellos, podemos citar a Colombia, Costa Rica, Argentina, Chile y España.

En el caso de Costa Rica, la ley 9822 “Reconocimiento y promoción de la Lengua de Señas Costarricense (Lesco)”, aprobada en el año 2020, define en su artículo 3 el término comunicación de la siguiente manera:

f) [...] proceso de intercambio de información u opiniones entre personas. Incluye el uso de diferentes medios de apoyo a la comunicación, como por ejemplo: los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo [...] y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones de fácil acceso ⁽⁷⁾.

El artículo señala la inclusión del lenguaje sencillo, por lo que no es un tema ajeno a las personas sordas. Asimismo, es necesario resaltar que, en algunos casos, es posible utilizar la escritura como recurso para establecer una comunicación más comprensible.

Con el fin de ejemplificar lo relativo a la vulneración de los derechos fundamentales de esta población comparto un resumen del voto 07275 del 8 de Julio del 2003 a las 08:57 de la Sala Constitucional de Costa Rica. Se resolvió un recurso de amparo en contra de Televisora de Costa Rica, Canal 7. La parte recurrente, una persona sorda, solicita que se ordene a la televisora instalar el sistema *close caption* o contratar intérpretes del idioma leasco para que las personas sordas puedan informarse a través de diferentes programas de televisión como son “Siete días”, “Buen día”, entre otros. Esto, sin perjuicio de otros programas del mismo carácter de los cuales él no tenga conocimiento ⁽⁸⁾.

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la Sala opta por estimar el recurso, en la medida en que el derecho fundamental a la información se lesionó, y

(7) Ley N.º 9822. Reconocimiento y promoción de la lengua de señas costarricense (LESCO). Disponible en: https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/Ley9822_Reconocimiento_y_promocion_de_la_lengua_LESCO.pdf

(8) Sala Constitucional de Costa Rica, 08/07/2003. Disponible en: <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-243596>

obliga a los recurridos a facilitar a las personas sordas la comprensión de los programas informativos con la opción de escoger cuáles deberán tornar inteligibles.

De lo anterior, se evidencia que el lenguaje claro pretende facilitar que las personas entiendan, y que las y los operadores jurídicos se hagan entender. Por ejemplo, imagine que su médico le realiza un examen de sangre y le dice que sufre de un “Síndrome orgánico multisistémico crónico por un aumento de los niveles de glucosa en la sangre”. Usted que no tiene ni idea de los términos médicos comprendería más fácil y con menos palabras si le hubiera dicho que sufre de diabetes.

Entonces, igual sucede en el ámbito jurídico. La persona usuaria necesita entender si se la llevan para la cárcel, o a qué se refiere el juez o la jueza cuando le dice que se trabó la litis, o qué en su caso se acredita la legítima defensa putativa. ¿Putativa!?

Con esa última reflexión, quiero conectar sobre la situación de vulnerabilidad que plantean los pueblos originarios o indígenas. En general, la traducción del español a cualquier lengua indígena conlleva una dificultad, no solo porque se trata de otro idioma, sino porque se debe considerar también la cosmovisión propia de cada pueblo, es decir, sus creencias y valores. Asimismo, las diferencias culturales, sociales, espirituales y políticas.

En América Latina estos pueblos son un componente fundamental de la sociedad. En ese sentido, es esencial el acompañamiento de personas expertas de diferentes áreas que contribuyan con acciones para mejorar el acceso a la información jurídica y que esta sea entendible. ¿Cómo se logra esto? Es primordial un trabajo de campo, es decir, trasladarse a los pueblos indígenas y realizar consultas, ya que son ellos quienes pueden orientarnos sobre cómo disminuir las barreras de la comunicación y mejorar la administración de justicia.

Es necesario conocer el artículo 13.1 y 2 del Convenio Núm. 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales que establece:

1. Los pueblos indígenas tienen derecho a revitalizar, utilizar, fomentar y transmitir a las generaciones futuras sus historias, idiomas, tradiciones orales, filosofías, sistemas de escritura y literaturas, y a atribuir nombres a sus comunidades, lugares y personas y mantenerlos.

2. Los Estados adoptarán medidas eficaces para garantizar la protección de ese derecho y también para asegurar que los pueblos indígenas puedan entender y hacerse entender en las actuaciones políticas, jurídicas y administrativas, proporcionando para ello, cuando sea necesario, servicios de interpretación u otros medios adecuados.

Ahora bien, diferentes países se han preocupado por mejorar la comprensión de las actuaciones judiciales dirigidas a pueblos indígenas. Entre ellos, Chile, México, Argentina y Colombia. En febrero de 2023, la Corte Suprema de Argentina presentó cuatro cartillas que contienen terminología jurídica comprensible traducidas a Mapudungun, Aymara, Quechua y Rapa Nui; lenguas que predominan en los grupos étnicos con mayor presencia en ese país. Cada guía contiene explicaciones sencillas sobre la estructura del Poder Judicial y de los diferentes roles de las partes que participan en los procesos ⁽⁹⁾.

En Colombia (2017) surgió una iniciativa de lenguaje claro con mucho éxito. La traducción a las lenguas originarias del acuerdo final para la terminación del conflicto armado colombiano. De acuerdo con la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura de Colombia, la importancia de traducir el acuerdo radica en que:

También, (las traducciones) son herramientas de gestión del conocimiento para las comunidades o pueblos partícipes, porque garantizan que los grupos étnicos puedan tener acceso a la información en sus propias lenguas, lo que para ellos significa que sea información comprensible, acorde a sus competencias lingüísticas y comunicativas. Por ello, las traducciones buscan, por un lado, el acceso a la información clave para la garantía de los derechos fundamentales de las comunidades y, del otro lado, realizar un proceso participativo que fortalezca a la propia comunidad (Ministerio de Cultura de Colombia 2017)⁽¹⁰⁾.

En conclusión: ¿de qué sirve la justicia si solo es comprendida por quien tiene el poder en sus manos? Por ello, mi objetivo es hacer un llamado a la reflexión sobre el impacto que tiene la comunicación en el servicio público, y más, cuando se trata de personas vulnerables. El derecho a comprender constituye una de las primeras necesidades de cambio que requieren los despachos judiciales para generar confianza en la ciudadanía.

Un estudio de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico de España (2011) señaló que promover la claridad en la comunicación con la ciudadanía exige un alto grado de compromiso y colaboración de diversas instituciones, al tiempo que un cambio cultural en algunas de ellas. Este compromiso involucra a quienes redactan, editan o autorizan los documentos que concretan el vínculo entre los órganos de la Administración Pública o los distintos poderes republicanos con la ciudadanía.

(9) Corte Suprema de Argentina. Cartillas de lenguaje jurídico traducidas en lenguas indígenas. Disponible en: <https://aldiachile.microjuris.com/2023/02/21/corte-suprema-presenta-cartillas-de-lenguaje-juridico-traducidas-a-lenguas-originarias/>

(10) El lenguaje claro: metas y fallas de una política de derechos. Disponible en: [El-lenguaje-claro-metas-y-fallas-de-una-politica-de-derechos.pdf](#) (riuss.org)

Las personas juzgadoras tienen un poder trascendental en sus manos, el de impartir justicia. Es el poder que les otorga la ley para resolver los conflictos de otras personas y garantizar la tutela judicial efectiva y la protección de derechos tan importantes como la vida, la libertad, la salud, entre otros. Por ello, es un cambio que involucra un gran desafío de parte de las instituciones públicas y operadores jurídicos para propiciar de manera progresiva un lenguaje más comprensible y democrático. Además, es un asunto de respeto por los derechos humanos de las personas más vulnerables.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Convenio Núm. 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales. Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_345065.pdf

Ministerio de Justicia de España (2011). Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico, Barcelona. Recuperado de:

<https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>

Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad Psicológica: Propuestas para un trato adecuado, de Eurosocial. Costa Rica, 2013. Recuperado de: http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1396253595-Protocolo_Costa_Rica_Acceso_Justicia_personas_discapacidad.pdf

ROSETO LATORRES, M. (2021); El lenguaje claro como herramienta para la participación e inclusión social. En Perafán Liévano, B (Por el Derecho a comprender). Colombia, 2021, p. 81. Siglo del Hombre Editores.

Subcomisión de Acceso a la Justicia de la Población Migrante y Refugiada del Poder Judicial. Lineamiento para garantizar el Acceso a la Justicia a Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes, solicitantes de Refugio, Refugiados y Apátridas, con especial atención en los no acompañados o separados. Costa Rica, 2019, p. 4. Recuperado de: <https://accesoalajusticia.poder-judicial.go.cr/index.php/subcomisiones/personas-migrantes-y-refugiadas/normativa/circulares>.

SOBRE EL LENGUAJE HUMANO EN UN MUNDO ALGORÍTMICO

Por *Hernán Escudero* (*)

I. INTRODUCCIÓN: UN MUNDO LLENO DE SÍMBOLOS

Por millones de años, la humanidad vivió como los animales. Pero algo pasó que desató el poder de nuestra imaginación: aprendimos a hablar, y aprendimos a escuchar. Hablar nos permitió comunicar ideas y trabajar juntos para crear lo imposible. Con la tecnología a nuestra disposición, las posibilidades son ilimitadas. Lo único que tenemos que hacer, es asegurarnos de seguir hablando.

Stephen Hawking

El lenguaje es tan maravilloso como misterioso de analizar desde cualquier perspectiva filosófica, científica o técnica. No es poca cosa: es la capacidad de conectar el *adentro* con el *afuera*. Si lo pienso en un sentido muy extremo, es hasta casi que el primer paso que da un *yo* para reconocer no solo que existe sí mismo, sino que también hay *unx otrx* con el cual quiere interactuar.

Es a través del lenguaje que interactuamos con la realidad, definiéndola y limitándola. Así hemos creado palabras, signos, símbolos, idiomas, dialectos: formas situadas y ancladas en una sociedad y un tiempo determinado de comunicarse y entenderse en su situación concreta. Para ilustrar este punto, está el ejemplo del finés (idioma de Finlandia) que tiene cuarenta palabras distintas para referirse a distintos estadios de la nieve: dadas las condiciones climáticas de dicho país, los primeros habitantes de esa tierra tuvieron que delimitar claramente distintas formas de relacionarse con la nieve —cosa que los pueblos de quienes descendemos los hispanoparlantes, por ejemplo, no requerimos—.

Aunque haya instituciones como la RAE, o haya ciertos pensamientos conservadores que intenten preservar una “pureza en la lengua”, es algo que

(*) Sociólogo y Machine Learning Engineer. Cofundador de [deployr.ai](#) & autor del podcast y newsletter Buena Data.

muta y cambia a la misma velocidad que el entorno en el cual florece. Ayer el lunfardo, hoy los memes: siempre hay formas nuevas de entablar estos vínculos y crear códigos a partir de los cuales atravesar y vivir la vida, y entender y cocrear lo que entendemos sobre nuestra realidad. En palabras del filósofo y lingüista Ludwig Wittgenstein: “Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo”.

Pensando en el asunto que nos convoca, creo que un buen punto de inicio para la discusión es un concepto que tanto la sociología como el derecho tenemos bastante presente: el de la hermenéutica. Como muchos de estos constructos teóricos, proviene de la antigua Grecia —hay quienes dicen que viene de Hermes, deidad del conocimiento y patrono de la comunicación—, y en su origen, remite a la idea de interpretar documentos escritos para establecer su significado correcto.

En la modernidad, el término evolucionó un poco y se amplía a términos que tienen un significado tan profundo como ambiguo, como la comunicación, el entendimiento o la comprensión. La hermenéutica requiere que quien se sitúa frente a un texto se ponga desde el punto de vista de quien lo crea, para tratar de entender cómo y desde qué lugar realizó esa observación o recorte de la realidad que está buscando comunicar.

Todo este preámbulo es necesario para entender todo lo que se pone en juego cuando hablamos de esta clase de términos. Y también es necesario para empezar a asomarnos a todo lo que toca, todo lo que se pone en juego, cuando traemos a la discusión la inmensa y maravillosa complejidad que generan la cuestión de la tecnología, lo digital, y ahora la inteligencia artificial.

II. LA CAJA DE HERRAMIENTAS

Anteayer internet, ayer los *smartphones*, hoy la IA (inteligencia artificial).

IA, así en mayúsculas, “Inteligencia Artificial”.

De por sí, la forma en que la nombramos nos orienta respecto del lugar que empieza a ocupar en nuestra sociedad y cómo nos relacionamos con esta herramienta casi sentiente. Y en esta dirección, hay quienes dicen que el mundo se divide en dos: quienes le dicen “por favor” y “gracias” a ChatGPT —el *chatbot* que generó un punto de quiebre en el uso y adopción de IA a escala social—, y quienes no.

Esas tres invenciones tecnológicas que mencionaba al inicio fueron un antes y un después que modificó de raíz la forma misma en que la sociedad está organizada, extendiendo los límites de lo posible y deseable. Esto va

desde la forma y cantidad en la que nos repartimos las tareas, la forma en la que hablamos entre nosotros, y hasta cómo construimos y compartimos nuestra propia identidad.

No creo estar exagerando cuando digo que, como humanidad, nos encontramos delante de un desafío como ningún otro hasta ahora. Combinando milenios de evolución matemática y una cantidad incalculable de recursos, pudimos diseñar sistemas que rompen la barrera entre el significante y el significado, haciéndonos pensar que nos entienden.

Pero el principal desafío es que somos nosotros, los seres humanos, quienes no podemos entenderlos (o peor aún explicarlos), y así y todo los usamos en nuestra vida cotidiana.

¿A qué me refiero? A todo el universo —oculto a la vista, pero completamente omnipresente— que constituye el uso de algoritmos en nuestra vida cotidiana: desde el complejo engranaje de código, servidores y procesos que son necesarios para que esto ocurra, hasta las consecuencias que su implementación masiva tiene a escalas planetarias.

Esta flamante disciplina lamentablemente está llena de anglicismos, y uno de ellos es el término *machine learning* (en español se lo encuentra como “aprendizaje automático”), que en un sentido muy simplificado remite al uso de cálculos matemáticos para buscar predecir un determinado resultado. Un ejemplo sencillo y muy propio de la industria bancaria es tomar ciertas características de un cliente y estimar cuál sería la probabilidad de que pague o entre en mora.

Pero hay mucho, muchísimo más. Yendo específicamente al lenguaje, en el terreno de datos y algoritmos existe la rama del procesamiento de lenguaje natural (comúnmente llamada NLP por la sigla en inglés de *Natural Language Processing*) dedicada al análisis y desarrollo de técnicas para abordar esta temática.

Para empezar, en los términos más básicos, el NLP parte de una idea muy sencilla: las computadoras no entienden palabras, sino números. Entonces, el corazón del NLP está en encontrar la forma de traducir las palabras —si las pensamos como las unidades mínimas de la lengua— a números, para que las computadoras puedan trabajar con ellos.

Un punto que puede llamar la atención es que las aplicaciones del NLP no se limitan solo al análisis de texto. La lista de áreas de incumbencia del NLP es cada vez más grande: *computer vision*, reconocimiento de caracteres escritos, reconocimiento de texto y de habla, segmentación de patrones, análisis de sentimientos, análisis de discursos, traducciones, generación de lenguaje, imágenes y video, *chatbots*, análisis genómico y un largo etcétera más.

Para pensar y diseccionar un poco el NLP, es interesante abordarlo desde dos perspectivas: la técnica —en tanto código y cómputo, lo que sería la programación— y la comunicacional.

II.1. El *Big Bang* de la IA

No quiero explayarme demasiado en el aspecto técnico, pero considero importante explicar un poco cómo fue que se dio esta explosión tecnológica. Como todo hecho histórico la explicación es multicausal, pero diría que hubo algunos factores muy importantes.

El primero que quisiera mencionar es el surgimiento de *la computación en la nube*. Sin darnos cuenta, se convirtió en un concepto bastante omnipresente: el producto más común es la “nube personal” a la que hoy en día puede acceder cualquier persona con herramientas como GSuite (con sus Google Drive, Docs, Sheets, etc.), Microsoft Teams, y demás servicios de ese estilo. Desde hace unos 10 o 15 años, alojar “cosas en internet”, en un sentido genérico, se convirtió cada vez más en algo de uso común en todos los ámbitos, cosa que fue más evidente en los rubros laborales y educativos. Es bastante claro que hoy en día, usar el poder de la tecnología y la internet para el propio beneficio ya no es solo una capacidad propia de programadores y selectos grupos de expertos en la temática.

Pero hablando de programadores y expertos, hace ya unos años estas grandes compañías como Amazon, Google o Microsoft encontraron una veta comercial adicional a estos productos empaquetados: el alquiler temporario de sus inmensos servidores, de su infraestructura, para que cualquiera pueda acceder a ellos de forma remota. Como dato de color —y para dimensionar la relativa novedad de todo este asunto—, el pionero fue Amazon Web Services, que lanzó en 2006 sus servicios EC2 y S3: computación y almacenamiento de objetos en la nube respectivamente.

No creo que haya sido intencional, pero la sencillez y relativo bajo costo de estos productos —y todos los que vinieron después que no vienen al caso— empujaron la frontera de los desarrollos tecnológicos cada vez más lejos porque democratizaron el acceso a esta clase de tecnologías. Hoy en día, cualquiera con un conocimiento básico puede acceder remotamente a una computadora de altísima performance pagando a por lo que se usa a nivel de minuto, haciendo posible que por unos pocos dólares se pueda desarrollar en sistemas de alta complejidad y capacidad.

El segundo ingrediente en esta explosión pasa por la forma en la que internet facilitó la transmisión del conocimiento necesario para poder manipular estas máquinas. Esta parte la resalto hablando incluso desde mi propia experiencia: me formé como sociólogo y periodista, pero gracias al material disponible de forma libre y gratuita en internet, algunos cursos

bien seleccionados y una importante inversión de horas sentado delante del monitor pude desarrollarme profesionalmente en el rubro.

Si bien esto no es nuevo, a mediados de los 2010 la programación como una rápida salida laboral cobró un nuevo ímpetu a medida que cada vez más y más organizaciones necesitaban tener los suficientes recursos humanos para hacer algo con sus datos, en un mercado cada vez más competitivo.

El tercer elemento que quiero mencionar es lo que resultó de combinar los dos puntos anteriores con los milenios de desarrollos matemáticos que la humanidad tenía en su haber. Había muchas cosas imposibles de probar, expandir y demostrar porque no se contaba con la capacidad ni técnica ni humana de ejecutarla. El desarrollo científico-tecnológico no fue lineal sino exponencial: como para poner esto en perspectiva, literalmente cualquier smartphone es más poderoso que la computadora que llevó al cohete Apollo 11 a la Luna hace apenas más de 50 años.

En el caso del NLP, en los últimos años se desarrolló una tecnología llamada *transformer*, que simplificando muchísimo, remite a una arquitectura para conectar una neurona con otra en los modelos de redes neuronales —un tipo de algoritmos que busca generar abstracciones de conocimiento inspirándose en la forma en la que funcionan los cerebros—. Lo revolucionario de este desarrollo fue que les permitía a los algoritmos empezar a “extraer significado” y, de alguna manera, poder focalizarse básicamente en puntos importantes para ciertos dominios. Es decir, captar mejor imágenes, diseccionar mejor el sonido, realizar mejores abstracciones, entre otros.

A esto se le sumó el avance explosivo en nuevas técnicas de *embeddings*: formas de representación de los datos como puntos en el espacio de múltiples dimensiones, donde la ubicación de esos puntos sea semánticamente significativa. Es imposible para la mente humana visualizar tantas dimensiones y en buena medida entenderlas, pero para poner un ejemplo muy simplificado, la idea es que la distancia que conecta los puntos “hombre” y “mujer” sea la misma que conecta “rey” y “reina”. Extendiendo esta idea, esto permitiría que si a “rey” le restás “hombre” y le sumás “mujer” llegás al punto de “reina”.

Es un poco complejo y enredado de explicar, pero el punto es que con las nuevas herramientas tecnológicas pudimos expandir las fronteras de lo posible a límites inimaginables.

Y para ilustrar el cuarto elemento de la ecuación, empiezo por mencionar un hecho: para el año 2025, la humanidad va a generar de forma colectiva 175 *zettabytes* de datos (para decirlo en otra unidad más familiar, 175.000.000.000.000 gigas). Vivimos rodeados, inundados y sobrepasados de datos. Vamos dejando por ahí pequeños rastros de nuestro paso por el mundo real y digital, y eso es mucha más materia prima con la que trabajar

que la que nos da la capacidad de concebir para qué usarla, en qué tiempos o con qué capacidades hacerlo.

Ahora bien, una pregunta bastante natural para hacerse en este momento es “¿qué es un dato?”. Hay muchísimas definiciones posibles, pero creo que la más sencilla de todas es la más directa: podemos considerar un dato como un recorte de la realidad —no la realidad en sí misma, y esto veremos que es muy importante—, a partir de lo que alguien quiso observar y consideró que bastaba para expresar un atributo discernible de la realidad.

Para poner un ejemplo sencillo, pensemos en el mercado inmobiliario. Si revisamos los portales, podemos encontrar por ejemplo un departamento que tiene tres ambientes, está ubicado a dos cuadras del subte y está a cinco cuadras de una plaza. Esos tres ítems son observaciones que hizo alguien —un agente inmobiliario, o nosotrxs mismxs— para intentar describir algo.

Pero el problema que tenemos es que esas descripciones siempre son incompletas. Todas nuestras aproximaciones mediante los sentidos, mediante la memoria, mediante nuestras experiencias, son incompletas. Siempre me pareció interesante el concepto del noúmeno, acuñado por el filósofo alemán Immanuel Kant, que remite a un objeto al que solo podemos acceder mediante la razón, que representa “la cosa en sí”, en oposición a una aproximación a través de nuestros sentidos.

En términos mucho más sencillos: dos personas que ven la misma mesa no ven *la mesa en sí*, sino que cada una de ellas ve un recorte de la mesa a partir de lo que sus respectivos sentidos les ofrecen, siendo por lo tanto distinta y la misma a la vez.

Y aunque somos muy buenos y creativos como especie para encontrar distintos atributos para hacer esta traducción o interpretación de lo que nos rodea, los datos no *son* la realidad, sino que son una representación de la realidad que, por lo tanto, siempre va a ser incompleta.

Entonces, recapitulando, en este caldo de cultivo se combinaron el fácil acceso a la infraestructura tecnológica, la democratización del conocimiento necesario para manipularla, muchos siglos de conocimiento acumulado en forma de matemática casi imposible de aplicar, y la mayor cantidad de datos sobre nuestra sociedad y nosotros mismos que jamás hayamos producido.

II.2. El código humano

Para terminar de entender esta situación, ahora sí es necesario traer a colación la perspectiva faltante para analizar el NLP: la mirada comunicacional.

Nos comunicamos mediante la construcción de significados o sentidos compartidos, a través de diferentes tipos de códigos. Son sistemas de signos gobernados por reglas, con diversos grados de formalización o gramaticalización, y no incluyen únicamente la parte lingüística en sí (en tanto lengua oral y/o escrita) sino también todo un componente no verbal, que incluye lo gestual, lo corporal y lo contextual.

En este sentido, no deja de llamarme la atención que con la comunicación pasó lo mismo que en otras disciplinas de las ciencias sociales, como la economía o la sociología: un intento positivista, muy propio de inicios y mediados del siglo XX, de sistematizar todo en términos de ecuaciones y formulaciones matemáticas (como sería en el caso de la teoría de la información, por ejemplo). Pero cuantos más pasos se dan en esta dirección, más resulta obvio que la conexión con aspectos socioculturales es tan poderosa como difícil de cuantificar o medir de forma directa e inequívoca.

Toda intención de definir la comunicación y la cultura debe dejar un cierto margen para reconocer que hay ciertos conceptos que son difíciles o directamente imposibles de definir, y que cruzan todas las prácticas humanas. La lengua o el código, en sí, no están en ningún lado. Nos atraviesan culturalmente, predisponiéndonos como seres humanos a hablar.

Empezando por lo básico, para que exista la comunicación, deben existir un emisor y destinatario (o receptor), y un mensaje —lo que se transmite entre estos—. El entendimiento o la comprensión, en ambas partes, se da por el conjunto de reglas (código) que enmarca este acto.

En el contexto de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) —y más aún desde hace 30 años, con el surgimiento de internet a gran escala—, se dan procesos de interrelación y generación de vínculos sociales que tienen características absolutamente distintas a todo proceso anterior. Esta era digital, en contraposición a la era analógica, comprende la posibilidad (o más que posibilidad, el hecho concreto) de estar en permanente contacto con amigxs, conocidxs y allegadxs por grupos de intereses, inclusive con gente que está en la otra punta del planeta.

Este modo de vida digital comprende, hablando en términos levemente exagerados, tener en el bolsillo del pantalón un dispositivo que permite, en cuestión de segundos, acceder al conocimiento de todo el mundo. Con una rápida búsqueda en internet —que con la proliferación de la conectividad móvil puede hacerse en casi cualquier lado— se puede encontrar cualquier cosa.

Es interesante pensar al conocimiento como una cosificación de la comunicación a lo largo de la historia. El sujeto construye el conocimiento, entendiéndolo como la forma en que el “mundo interior” se conecta y adapta al “mundo exterior”, lo que implica que esta construcción necesariamente

requiere de un diálogo e intercambio con otrxs. Es claro ver así que no solo depende de una multiplicidad de factores, sino que —y me permito decir el cliché típico y frase de cabecera de la sociología— es una construcción social.

Peter Berger y Thomas Luckmann, en el célebre “La construcción social de la realidad”, plantean que el lenguaje constituye campos semánticos o zona de significado lingüísticamente circunscritos, dentro de los cuales se posibilita el objetivar, retener y acumular la experiencia biográfica e histórica. En una frase, afirman que “gran parte del cúmulo social del conocimiento consiste en recetas para resolver problemas de rutina”.

En estos términos, el lenguaje es una serie de instrucciones y conocimientos —como, por ejemplo, el derecho y la jurisprudencia— que nos permiten relacionarnos con la realidad que hemos construido.

III. COMUNICACIÓN Y CONEXIÓN EN LA ERA DE CHATGPT

Con todo esto dicho, volvamos a la idea de comunicación. Si nos imaginamos un acto de comunicación, probablemente lo que primero se nos venga a la cabeza sean dos personas hablando. Ahora, ¿qué pasa cuando algo puede escribir o hablar, y no es humano? Ese es el problema que nos trae a la mesa la inteligencia artificial.

Pero empecemos por el principio. En 2018, todo el gran caldo de cultivo social-científico-tecnológico que mencionaba en el apartado pasado fue destilado por Google, cuando anunció la creación de BERT (la sigla de *Bidirectional Encoder Representations from Transformers*). Este algoritmo fue el primero de los Grandes Modelos de Lenguaje (LLM, por su sigla en inglés): modelos de redes neuronales capaces de simular el habla humana con un grado bastante elevado de verosimilitud.

¿Cómo lo lograron? Básicamente, usando los datos no solo de *prácticamente toda la internet*, sino de todo lo que fuimos haciendo a lo largo de nuestros milenios de existencia: lo que escribimos, lo que hablamos, lo que buscamos, lo que pensamos, y todo lo demás. Todos estos datos fueron procesados por modelos algorítmicos de complejidades alucinantes, y usando el poder de la tecnología más avanzada al momento.

Por un par de años, los LLM quedaron solo al alcance de lxs expertxs. E inclusive quienes estamos en la industria veíamos en los modelos tradicionales de NLP toda una serie de limitaciones que hacían difícil una integración en la vida cotidiana. Pero todo cambió el 30 de noviembre de 2022: fecha que, a título personal, me atrevo a decir que pasará a la historia como el inicio de una nueva revolución industrial.

Ese fue el día en que la empresa OpenAI —ahora propiedad de Microsoft— lanzó al mundo una criatura única en su especie: ChatGPT.

La relevancia de ChatGPT a mi criterio es múltiple, pero creo que el punto más crítico es que dio inicio formal a una nueva era de productos a escala masiva que tienen a la inteligencia artificial en el núcleo y no como un agregado solo para llamar la atención de la gente de forma marketinera. No quiero dejar de expresar que de por sí, el término *inteligencia artificial* en algún punto confunde más que lo que aclara, pero creo que esta nueva clase de algoritmos hípersofisticados en algún punto se ganaron la etiqueta.

Ya no hay que irse a Silicon Valley ni a los pasillos y sótanos de las universidades técnicas para entrar en contacto con esta clase de tecnologías, porque lo que logró OpenAI es una adopción social generalizada, construyendo una especie de nuevo estándar de facto para lo que estas tecnologías son y representan.

Con una interfaz sencilla y nada llamativa, una total sencillez de uso y una versión gratuita limitada pero generosa, ChatGPT le provee a cualquiera la posibilidad de acceder a un *chatbot* con el cual se puede interactuar para lo que se desee.

Y cuando digo *lo que se desee* lo digo en serio. Es la máquina que, al menos en apariencia, lo sabe todo y tiene todas las respuestas. Puede contestarte cómo hacer líneas de código, sugerirte ideas de posts, hacer *brainstorming* de ideas con vos, redactar contratos, narrar historias, traducir entre idiomas, componer poesías o resumir textos, y hasta hay quienes la han usado de psicólogo.

Me parece importante también mencionar, antes de seguir desarrollando este punto y generar aún más miedo y paranoia de la que ya hay, que las empresas responsables de estas tecnologías al menos *tratan* de controlar ciertos aspectos de su uso: impedir que contesten de forma xenófoba o racista, construir estos modelos a partir de datos lo suficientemente justos y representativos para que no tengan sesgos raciales o de género, y una larga lista de etcéteras de controles éticos y técnicos que se pueden realizar.

Es cierto que hay muchísimos aspectos por mejorar —especialmente en el terreno de la transparencia y la explicabilidad de los algoritmos— y que muchas de las acciones que tomaron estas empresas fueron reactivas, *en respuesta a*. Por ejemplo, en los primeros días de vida de ChatGPT, era relativamente fácil boicotear las medidas de seguridad programadas por los desarrolladores y lograr que el *chatbot* diga cosas racistas o violentas.

El punto importante y crítico a notar aquí es que si ese *chatbot* es racista o violento no es una cuestión matemática. Los cálculos y números, en sí, son neutrales y avalóricos: lo que no lo es, son los datos, la materia prima sobre

la cual se aplican estas técnicas, que como vimos, son recortes sesgados e imperfectos de la totalidad de la realidad.

Si ChatGPT devuelve contenido antisemita o misógino es porque entre todos los datos con los cuales aprendió existía este contenido. Y no creo sorprender a nadie al decir que internet no siempre es el paraíso de tolerancia y respeto que creemos que es.

Aunque todo esto pueda parecer bastante naif, algunos de los peligros que conlleva todo esto son evidentes mientras que otros no tanto. Pero sin duda creo que el núcleo de la discusión está en que en una era de *deep fakes*, de posverdad, y de una crisis absoluta de las instituciones a escala planetaria, estas herramientas con las cuales interactuamos son cada vez más indistinguibles de lo que haría o diría una persona real.

Hay que munirse de argumentos teóricos y conceptuales para notar que, aunque las respuestas que dan estas herramientas son precisas y verosímiles, carecen de la intención y la posibilidad combinatoria y creativa infinita que tiene el cerebro. Y esto es sin mencionar el hecho de que las IAs generativas —como se conoce a estos algoritmos capaces de crear texto, imágenes, video o audio— no tienen criterio de verdad, sino de verosimilitud.

¿A qué me refiero con esto? A que estos *chatbots* no pueden contestar qué es cierto y qué no, qué es verdad y qué no, sino que tratan de contestar el pedido de quien le pregunta a como dé lugar.

Para que quede claro el punto, comparto un ejemplo personal de una de las tantas pruebas que hice para encontrar el límite de esta tecnología: hace unos meses le pregunté a ChatGPT que resumiera mi libro “La IA es un loro estocástico que no para de repetir cosas”, y lo hizo sin mayores inconvenientes. Mencionaba los temas de los que trata el libro, adelantaba que trataba de una mirada crítica pero divertida respecto de la IA, y toda una serie de cuestiones más.

El pequeño detalle es que ese libro no existe, porque jamás lo escribí.

¿Qué pasó acá? ChatGPT tomó el nombre mismo del libro, a partir de esto supuso de qué trataría un libro de esas características, y lo expuso con una seguridad superlativa y de una forma absolutamente creíble y verosímil. Esto es lo que en la jerga se conoce como *alucinaciones*: estos *chatbots* son propensos a inventar respuestas o equivocarse, pero dada la forma en la que contestan —tan similar a la humana—, en muchos casos no tenemos cómo notarlo.

A esto se le suma que estos modelos de IA generativa son no-determinísticos. Esto quiere decir que, en la matemática que subyace detrás de los cálculos que procesan los datos de entrada y la respuesta que se da a la salida,

siempre hay un elemento del azar interviniendo. Este componente aleatorio hace que, si una persona hace una pregunta repetidas veces, incluso si está formulada exactamente igual, es imposible —o al menos extremadamente improbable— que la respuesta sea la misma en todos los casos.

Desde una perspectiva creativa esto puede resultar hasta simpático: que la herramienta devuelva siempre respuestas al menos parcialmente distintas ayudadas a una cierta frescura en el acto comunicacional. El problema aquí es otro: no existe una completa trazabilidad científica y metodológica de por qué estos algoritmos dan los resultados que dan.

Y para agregar una capa más de complejidad, tampoco sabemos a ciencia cierta dos cosas muy importantes de estos modelos: con qué datos se entrenaron y cada cuánto se reentrenan. Solo menciono respecto de este último aspecto que la performance de los modelos de *machine learning* decae con el tiempo, y para agregarle nuevo conocimiento se los debe correr nuevamente sobre datos más frescos. Este proceso es lo que se conoce como reentrenar un modelo: que vuelva a captar los patrones que ve de nuevos datos que se le brindan al algoritmo.

Pero respecto del primer punto, las empresas que crearon estos desarrollos están envueltas en varias polémicas respecto del origen y la propiedad intelectual de los datos a partir de los cuales se crearon: la mismísima materia prima que hizo posible todo esto.

Para dejar en evidencia la importancia que tiene este punto —y a la vez, la velocidad con la cual se están dando los acontecimientos—, al momento de la escritura de este artículo, el dueño de Twitter, Elon Musk, decidió restringir el acceso programático a su plataforma, de forma tal que solo su nueva compañía de IA podrá usar código de forma sencilla para acceder a todo ese corpus que representan los centenares de millones de usuarios y sus billones de tweets creados a lo largo de los años de vida de la red social.

Es sabido que Twitter, Wikipedia, Reddit, medios de comunicación y páginas especializadas (como Stack Overflow, que es un portal de referencia que es casi como la biblia para quienes programamos) han formado parte de estos sets de entrenamiento, pero no fue una decisión voluntaria. Este problema es aún más evidente en el caso de la IA generativa de imágenes: por ejemplo, hay algoritmos capaces de crear ilustraciones “en el estilo de” un determinado artista, lo cual atenta directamente contra la propiedad intelectual y lleva el arte a un terreno ético bastante gris.

Todo este problema con ChatGPT y el uso de estos algoritmos revela una arista mucho más sutil respecto de la tecnología, que tiene que ver con cómo la usamos y para qué. En una buena parte de la sociedad, existe una suerte de percepción neutral, avalórica y objetiva respecto de la tecnología.

Para poner un ejemplo tonto y hasta simpático de estos usos y aplicaciones, no hay que indagar demasiado para ver en los portales de información noticias del estilo “los cinco mejores lugares turísticos del país según la inteligencia artificial”.

Pero yendo a un caso un poco más preocupante, hace unos meses fue noticia que el diputado Rodrigo de Loredo usó a ChatGPT como parte de su argumento político para denostar a su rival, esgrimiendo la respuesta del *chatbot* como un hecho irrefutable. Más allá de la cuestión política en la que no quiero entrar, lo importante aquí es lo que encierran estos hechos: esta idea de que la inteligencia artificial, en su artificialidad, es en algún punto superior a la humana. El supuesto subyacente es que, a diferencia de un ser humano, la tecnología no se equivoca, no miente, no oculta.

Un poco más arriba explicaba que los números y la matemática son neutrales y no tienen intención. Pero lo que carece de neutralidad es para qué usamos la matemática, cómo la aplicamos, con qué criterios, cuál es la necesidad que estamos buscando satisfacer.

IV. CONCLUSIÓN: LA CONSTRUCCIÓN ALGORÍTMICA DE LA REALIDAD

Como vimos, el lenguaje es una capacidad que crea y moldea la realidad, y es algo que podría pensarse como una capacidad propia y única de seres vivos.

Al menos hasta ahora.

Joseph Weizenbaum fue un científico de la computación y profesor del MIT que pasó a la historia como uno de los padres de la IA moderna. En su libro “Poder Computacional y Razón Humana”, elabora una distinción crucial entre decidir y elegir: mientras que la decisión es algo que puede ser programado, la elección es una capacidad que nos hace humanos.

Es producto de la comprensión, criterio, el juicio y la empatía, no del cálculo probabilístico. El juicio humano comprende elementos que no pueden ser medibles tangiblemente, o, en otros términos, que no pueden —o deben— ser traducidos en términos estrictamente numéricos. Es el famoso dilema del tranvía: ¿una máquina debe tomar esa decisión?

Me parece razonable que una buena parte de la sociedad desconozca las discusiones teóricas respecto del lenguaje, la diferencia entre significado y significante, y toda una montaña de conceptos que algunas disciplinas de las ciencias sociales tenemos en nuestro haber. De la misma manera, pensando en el terreno del derecho, también me parece razonable que haya

un bagaje de conocimiento acumulado a lo largo de siglos —y tal vez milenios— que constituya en sí mismo un lenguaje completamente propio.

Pero hay una necesidad muy grande de construir otra clase de discursos, de fomentar la transparencia, de ampliar no solo las fronteras del conocimiento sino a quiénes les llega y quiénes son protagonistas de esta expansión.

Si de por sí vivimos en un mundo en el que hay gente que cree que la tierra es plana, ¿cómo no va a haber riesgos en la emergencia de estas tecnologías, con la desinformación que hay al respecto (y la que puede seguir generando)?

Estas tecnologías nos ponen frente a frente con desafíos que nunca tuvimos hasta ahora. Hace 30 años, nadie necesitaba internet, *streaming*, redes sociales o una vida digital entera, hasta que la nueva realidad, que propulsaron los adelantos tecnológicos propios de nuestra era, las hizo imprescindibles.

De la misma manera, nadie necesitaba IAs generativas, pero las empresas que las desarrollan se están encargando de hacerlas tan fáciles y tan accesibles para incorporarlas en la vida cotidiana, que lentamente, también están pasando a ser imprescindibles.

Estos algoritmos pasaron de ser *papers* e ideas fantásticas, un sueño húmedo de la ciencia ficción, a ser productos sencillos de utilizar y al alcance de la mano de cualquiera en unos meses.

Es muy célebre esa terrible y escalofriante entrevista en la que Robert Oppenheimer, físico nuclear responsable por la bomba atómica, cita el Bhagavad Gita y resume todo lo que siente en una frase:

Ahora soy la muerte encarnada, la destructora de mundos [...] En una suerte de sentido crudo que ninguna vulgaridad, ningún humor, ánimo o exageración puede extinguir, los físicos hemos conocido el pecado, y este es un conocimiento que no podemos perder.

Estas tecnologías pueden hacer mucho bien y pueden hacer mucho mal. Son tan imponentes y tan profundas que habilitan la posibilidad de repensar el criterio de cómo está configurada nuestra sociedad, de lo que consideramos justo, de qué entendemos como social y moralmente aceptable.

Se trata de reconocer dónde está el valor de lo humano. Y este desafío requiere una interseccionalidad de disciplinas y saberes. No podemos ir en contra del avance tecnológico, pero construir respuestas a estas preguntas nos va a ayudar a reconstruir el sentido que le dimos al mundo del mañana en el que vivimos hoy.

EL HABLA DE BABEL

Por Manuel Fuentes García ()*

Existen buenos hablantes y hablantes menos competentes, y lo que debemos hacer es tratar de ser cada vez mejores hablantes.

Fernando Iwasaki

La claridad y el buen uso del idioma en los medios de comunicación contribuyen a que el español pueda ser entendido por la heterogénea y multicultural comunidad hispanohablante.

I. LA QUIMERA DE UNA SOLA LENGUA

Según el libro del Génesis, Noé y su familia estuvieron a punto de perderlo todo en un tremendo aguacero, pero antes de que el agua les llegara al cuello se avivaron y metieron enseres y mascotas en una enorme barca. Cuando la tormenta amainó, se asentaron en la llanura de Babel e iniciaron la construcción de una gigantesca y desafiante torre con la que pretendían llegar hasta el cielo.

Pero el dios Yahvé lo interpretó como un acto de rebeldía y soberbia, y decidió castigar a los siete integrantes de la familia asignándoles diferentes lenguas. Ante la dificultad idiomática para proseguir con su colosal proyecto, los Noé renunciaron a su prototipo de Burj Khalifa y se esparcieron por el orbe.

(*) Director general de la Agencia Efe en Sudamérica. En el ámbito internacional, ha sido director de las oficinas de México y Chile (en dos ocasiones), gerente de Ventas Internacionales, y fundador y director de la Fundación del Español Urgente (Fundéu) en México. Profesor de Periodismo Internacional y de Gestión de Medios de Comunicación en la Escuela de Periodismo de la Universidad de Chile, y en la Universidad de las Américas (Puebla, México). En el sector privado, se ha desempeñado como gerente general de la agencia Zeta Comunicaciones, en Chile. Licenciado en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid, magister en Gestión de Negocios por la Universidad Adolfo Ibáñez (Chile), y diplomado en Alta Dirección de Empresas (México). Ha sido presidente de la Asociación de Corresponsales Extranjeros de Chile.

Desde entonces, la confusión, la ininteligibilidad y los malentendidos acompañan a los descendientes de aquella arquitectónica familia que no tienen la destreza de hablar dos o tres idiomas. Y a veces incluso a los que comparten una misma lengua, como acertó a describir Oscar Wilde cuando comentó que “Inglaterra y Estados Unidos son dos países separados por el mismo idioma” ... ¿o lo dijo George Bernard Show? Bueno, da igual. Los dos nacieron en Dublín y eran escritores.

Según el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, nuestro idioma es la segunda lengua materna del mundo por número de hablantes, con casi 493 millones de personas. Pero si le sumamos el dominio nativo, la competencia limitada y los estudiantes de español, entonces, la cifra supera los 591 millones.

Pero a pesar de que ocho de cada cien personas en el mundo lo empleen, el español dista mucho de ser una lengua universal, como tampoco lo es el inglés. Porque una cosa es que en cada momento de la historia los imperios extiendan su lengua como vehículo para el entendimiento común de numerosos pueblos y otra cosa es que la población mundial abrace como suyo un único idioma procedente de Roma, Bagdad, Constantinopla, Madrid o Londres, porque esa homogeneidad supondría la desaparición de la multiculturalidad.

II. LA ORTOGRAFÍA, LA MORFOLOGÍA, LA SINTAXIS Y TODAS ESAS REGLAS CON TAN MALA PRENSA

En 1997, un irreverente Gabriel García Márquez levantó murmullos y algún que otro gesto de explícita desaprobación ante un erudito auditorio repleto de académicos y lingüistas cuando propuso plantar cara a las normas de una institución -la Real Academia Española- que desde 1822 tiene como divisa “fijar, limpiar y dar esplendor al idioma”.

“Jubilemos la ortografía, terror del ser humano desde la cuna: enterremos las haches rupestres, firmemos un tratado de límites entre la ge y la jota, y pongamos más uso de razón en los acentos escritos, que al fin y al cabo nadie ha de leer ‘lagrima’ donde dice lágrima”, proclamó el autor de “Cien años de soledad” en la apertura del Congreso Internacional de la Lengua Española.

Aquella reunión, la primera de las nueve que se han celebrado hasta ahora, estaba pensada precisamente para analizar “la importancia de los medios de comunicación en el futuro de la lengua española”, un ambicioso propósito que reunió en la ciudad mexicana de Zacatecas a *los tres tenores* de la literatura en español: el colombiano Gabriel García Márquez, el español Camilo José Cela y el mexicano Octavio Paz (en 2010 se uniría al club de los Nobel el hispano peruano Mario Vargas Llosa).

Pero volvamos de nuevo a la torre de Babel y sus “deslenguados” albañiles. ¿Qué sólido hormigón podría aglutinar sus miles de ladrillos y dar firmeza a la construcción para evitar que el humano sueño de acariciar el cielo con la punta de los dedos no se viniera abajo?

La respuesta me la dio un veterano periodista mexicano a mediados de 1997 cuando yo, que por entonces llevaba poco tiempo viviendo en el país, me quejaba de lo difícil que me resultaba leer con fluidez la prensa local, tan acostumbrada a colocar el verbo al comienzo del titular para así atraer la atención de los lectores sobre una determinada acción.

Yo intentaba convencerle de que anunciar “Devuelve Hong Kong Inglaterra a China”, además de alterar lo que para mí era el orden natural de las palabras, daba pie a todo tipo de interpretaciones, como considerar que la diminuta isla colonizada durante 155 años por los europeos estaba en disposición de entregarle el Reino Unido a la República Popular China, algo que habría sorprendido extraordinariamente a Jiang Zemin y que habría desagradado sobremanera a Tony Blair.

Mi interlocutor, con esa serenidad de la que los mexicanos hacen gala cuando detectan que un *gachupín* se está exaltando, me expuso su convincente teoría sobre las reglas gramaticales que garantizaban la uniformidad de un idioma evitando su dispersión, y las prácticas que le proporcionaban riqueza y pluralidad.

Entre las primeras situó la ortografía, la morfología y la sintaxis, y entre las segundas, el léxico y la fonética. Ninguna de ellas corría peligro por el dichoso titular de la excolonia británica arrebatada a China tras la Primera Guerra del Opio, aseguraba mi colega con rotunda seguridad. A mí no se me ocurrió contradecirle. Al fin y al cabo, él había nacido en el país donde vive uno de cada cuatro hispanohablantes, y eso da mucha propiedad.

Cuando años después volví a México para dirigir la delegación de la Agencia EFE tuve la oportunidad de constatar que mi paciente amigo estaba en lo cierto. Por aquel entonces, la delegación estaba formada por profesionales procedentes de Argentina, Ecuador, Chile, Cuba, Colombia, España y México. Una auténtica “Secretaría General Iberoamericana del Periodismo” en la que cualquier amante del idioma podía deleitarse escuchando el ordenado caos de acentos, expresiones, rasgos, giros, tonos y modismos. Aquella redacción logró terminar la torre de Babel.

III. EL DEBER DE PRESERVAR EL SAGRADO LENGUAJE

Decía Octavio Paz que “la exacta pronunciación de las palabras mágicas es una de las primeras condiciones de su eficacia y que la necesidad de preservar el lenguaje sagrado explica el nacimiento de la gramática”.

El español actual está sometido a la presión de las lenguas dominantes internacionalmente, las exigencias de los medios de comunicación y el reto de las innovaciones tecnológicas.

El usuario de la lengua, incluso culto, vacila ante determinadas palabras e ignora si ciertas prácticas son aconsejables. El deterioro del español ha relajado la competencia del hablante individual para juzgar la corrección de expresiones y vocablos muy extendidos.

Y aquí es donde entran en escena los medios de comunicación con su doble y ambiciosa misión: reflejar las directrices que dan las Academias y servir de correa de transmisión para que los lectores, los oyentes, los televidentes y especialmente los cibernautas se pongan también al corriente de las normas que rigen la lengua.

La tarea no es sencilla. Algunos gazapos de los medios de comunicación, especialmente los hablados, le servían material en bandeja a Fernando Lázaro Carreter, director de la Real Academia Española (RAE) entre 1991 y 1998, para afinar la puntería con sus afilados “dardos”, unos breves textos en los que con corrosivo humor repasaba a conciencia los “atentados” contra el buen uso del español que en ocasiones perpetramos los periodistas.

Pero sería injusto elevar los casos particulares a la categoría de lo universal y considerar que la falta de propiedad y el desaliño lingüístico campan a sus anchas en los medios de comunicación. Por el contrario, la gran mayoría de las informaciones están redactadas de manera que pueden ser entendidas por la práctica totalidad de los hispanohablantes.

Veamos, por ejemplo, la manera en la que cinco diarios de otros tantos países se refieren a la decisión del fiscal especial Jack Smith de imputar al expresidente estadounidense Donald Trump por su manía de guardar en el cuarto de baño de su casa los planes secretos del Pentágono y otros “souvenirs” de la Casa Blanca:

“Estados Unidos: acusan a Donald Trump de siete cargos sobre documentos clasificados” (Clarín, Argentina).

“Procesan a Trump por documentos clasificados” (Reforma, México).

“Donald Trump enfrenta hasta 37 cargos por ocultar documentos clasificados” (El Comercio, Ecuador).

“Trump se enfrenta a 37 cargos por los documentos clasificados de Mar-a-Lago” (El País, España).

“Trump queda bajo arresto en investigación de documentos federales” (La Tercera, Chile).

IV. EL ESPAÑOL INTERNACIONAL Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Cabe preguntarse entonces si los medios de comunicación hispanohablantes han sido capaces de desarrollar mancomunadamente una suerte de “español internacional”.

El lingüista mexicano Raúl Ávila lo tiene muy claro: “los medios de comunicación han rebasado las fronteras políticas: las palabras no necesitan documentos para migrar”.

“Los análisis lingüísticos del español que transmiten los medios de comunicación masiva de alcance internacional deberían, consecuentemente, evitar las referencias a países”, aconseja el investigador del Centro de Estudios Lingüísticos y Literarios de El Colegio de México.

En efecto, como apunta el filólogo español Alberto Gómez Font, el español en el que están redactadas las informaciones podría calificarse como “español internacional”, entendido este como “español de ningún sitio y de todos al mismo tiempo”.

Ese español internacional “lleva mucho tiempo existiendo, aunque ahora hablemos más de él y su realidad sea cada vez más visible gracias a la velocidad con la que nos comunicamos, a la velocidad con la que intercambiamos formas de llamar a las cosas y a la velocidad con la que las asimilamos y las hacemos propias”, apunta Gómez Font, quien durante siete años fue coordinador general de la Fundación del Español Urgente (Fundéu), creada por la Agencia EFE en 2005 para velar por el buen uso del idioma en los medios.

Existen numerosas variantes del español debido, fundamentalmente, a la dispersión geográfica y a los diferentes niveles socioculturales de sus usuarios, pero también a factores como la influencia de las lenguas originarias y al momento en el que el idioma acabó generalizándose en cada país.

Uno de los casos más pintorescos de abundancia léxica y diversidad sonora del mundo hispanohablante es el de Cádiz. La antigua colonia fenicia puede presumir de contar con un amplio catálogo de expresiones vernáculas y además darse el lujo de cecear en el norte de la provincia y sesear en la capital.

La “Tacita de Plata”, cuna de la audaz Constitución Española de 1812 que inspiró numerosos procesos de emancipación en Hispanoamérica, también es un ejemplo de pluralidad lingüística. Al fin y al cabo, como decía Pau Donés, “la pureza está en la mezcla, en la mezcla de lo puro, que antes de puro fue mezcla”.

Porque si el español es hoy una lengua que integra a casi una veintena de países en América Latina no es por el poder ejercido desde la metrópoli en la época colonial, sino por el desarrollo que adquirió después de la independencia de las colonias, dónde solo el 20 % de los habitantes lo hablaban en 1820.

La variedad en los usos del habla en la vida cotidiana, en los medios de comunicación o en las redes sociales no representa problema alguno para que nos podamos entender, y si en alguna ocasión la cosa se pone complicada, una breve explicación siempre viene bien para que la audiencia lo entienda.

De esto sabe mucho Luis Alejandro Amaya, un periodista colombiano que todas las semanas escribe para EFE un artículo sobre los “clics tecnológicos en América”. Además de seguir las andanzas de Elon Musk, Mark Zuckerberg y compañía, Ayala inserta en medio de *bytes*, *gamers* y *bitcoins* pequeñas píldoras lingüísticas que sirven para aprender que un *tatequieto* no es precisamente una caricia o descifrar el alcance de la sincera y cantinflesca expresión “¡Pa’ qué te digo que no, si sí!”

El problema de la variación dentro de una misma lengua es complejo y afecta tanto a los sonidos como a las palabras, explica Beatriz Bixio, doctora en Letras. “Todas las lenguas del mundo, incluso las lenguas con muy pocos hablantes exhiben variación interna”, recuerda la profesora de Lingüística de la Universidad de Córdoba (Argentina).

Conviene no confundir el “español internacional” con el llamado “español neutro”, un fenómeno propio de la industria audiovisual latinoamericana que se remonta a los primeros años de la Guerra Fría, cuando el doblaje con un acento predominante del centro de México se fue abriendo paso merced a los intereses de las compañías cinematográficas estadounidenses, como señala el profesor Enrique Martínez Moreno, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Martínez considera la creación de este español como “un proceso violento de imposición en el marco de una disputa simbólica entre agentes tales como productoras, empresas de doblaje, consumidores, etc.”.

V. EL BUEN USO DEL IDIOMA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En los nueve congresos internacionales de la lengua española celebrados hasta hoy siempre se ha hablado de la importancia de los medios de comunicación en el futuro de la lengua española, y en uno de ellos, el de Zacatecas, nació, sin saberlo, el Diccionario Panhispánico de Dudas, fruto de una propuesta presentada por dos apasionados amantes del idioma, los

periodistas y escritores Alex Grijelmo y Alberto Gómez Font, quienes fueron nombrados presidente de la Agencia EFE y coordinador general de la Fundación del Español Urgente (Fundéu), en 2004 y 2005 respectivamente.

Siguiendo una idea de Fernando Lázaro Carreter, artífice de la modernización de la Real Academia Española, aquella iniciativa se proponía la redacción de un libro de estilo común para todos los medios de comunicación del mundo hispanohablante.

El Proyecto de Unificación Grafemática de la Prensa en Lengua Española, más conocido como “Proyecto Zacatecas”, se convirtió después en esa magnífica obra de la Asociación de Academias de la Lengua Española que es el Diccionario Panhispánico de Dudas.

Los periodistas “lidiamos todos los días con gentilicios, topónimos, transliteraciones, modismos, anglicismos... y con toda suerte de trampas que la actualidad arroja a nuestro paso”, describe Alex Grijelmo.

Por eso “importa mucho que la respuesta ante ellos sea uniforme, máxime ahora que las búsquedas informáticas obligan a la escritura exacta de nombres y vocablos”, enfatiza el autor de piezas de la literatura lingüística tan deliciosas como “El estilo del periodista” (1997), “La seducción de las palabras” (2000) o “El genio del idioma” (2004).

El “Proyecto Zacatecas”, en palabras de Gómez Font, “buscó la normalización de ese español que ya existe, a partir de la necesidad de las agencias de noticias, de los distintos medios de comunicación del mundo hispanohablante, así como de los medios de comunicación en español de los Estados Unidos, de redactar en un español válido para todos, en el que los localismos van siendo dejados de lado”.

Los medios de comunicación están cada vez más adaptados a la dinámica de la globalización, son cada vez menos locales y más internacionales, y eso hace que sientan como necesario un español válido para todos: un español internacional”, señalaba el coordinador general de la Fundéu, quien proponía “establecer acuerdos normativos sobre ese español, en un trabajo coordinado de instituciones, autores de libros de estilo e investigadores sobre el léxico propio de la norma culta en las distintas capitales hispanas.

En esa línea didáctica se enmarca la labor de la Fundación del Español Urgente —hoy llamada FundéuRAE— cuya puesta en marcha en México en 2007 tuvo el honor de impulsar con la participación de personalidades de la talla de José Guadalupe Moreno de Alba, Jacobo Zabłudovsky, Enrique Krauze, Federico Reyes Heróles, Miguel Ángel Granados Chapa y Raúl Ávila, entre otras.

VI. LA FUNDACIÓN DEL ESPAÑOL URGENTE (FUNDÉURAE)

¿Cuáles es el plural de referéndum? ¿El pasado de prever es previó o preveyó? ¿Cómo evitar en base a o a nivel de? ¿Son admisibles adjetivos como crucial, drástico, álgido? ¿Hay equivalentes para *cash flow*, *holding*, *baffle*?

A esas y otras muchas dudas ha salido al paso la Fundación del Español Urgente, una entidad que surgió en 2005 como heredera de la labor emprendida por el Departamento de Español Urgente de la Agencia EFE ante la preocupación de los periodistas por el manejo del lenguaje.

A finales de la década de 1970 el entonces presidente de EFE, Luis María Ansón, le pidió al profesor Fernando Lázaro Carreter que escribiese un manual de estilo para la agencia, del mismo tipo de los “*style books*” de las grandes agencias y medios anglosajones.

Tras varias reuniones con los responsables de los distintos departamentos y secciones de la mesa central de redacción, el profesor terminó su libro y se publicó con el título de Manual de Estilo.

Después, Ansón le pidió a Lázaro Carreter que le ayudase a constituir un equipo de expertos que asesorasen a los periodistas. Nació así el Consejo Asesor de Estilo de la Agencia EFE, cuya labor era reunirse semanalmente con los responsables de la redacción y analizar juntos las dudas y errores que hubiesen surgido en las noticias.

El tercer y último paso fue la formación de un equipo de filólogos que trabajaran en la misma agencia y pudieran atender las consultas de los periodistas y revisar los teletipos para detectar los errores y aconsejar las formas correctas.

Así nació en octubre de 1980 el Departamento de Español Urgente, el primer organismo de vigilancia de la utilización del español en los medios y el único consultorio que asesoraba sobre el buen uso de nuestra lengua.

El departamento nació con la finalidad de unificar criterios lingüísticos entre España y América, combatir la invasión de extranjerismos, adoptar criterios para la transcripción al español de los nombres procedentes de lenguas con alfabetos no latinos y solucionar cualquier tipo de problemas idiomáticos que surgiesen en la redacción de noticias de EFE.

Luis María Ansón quería que los periodistas escribiesen de una manera “ágil, concisa y elegante”, y pretendía que los servicios informativos de la agencia, que ya se distribuían ampliamente en todos los países hispanohablantes, desempeñasen un papel homogeneizador del lenguaje periodístico en castellano.

Veinticinco años después de su fundación, el departamento se transformó en febrero de 2005 en la Fundación del Español Urgente (Fundéu), con el patrocinio entonces del sector privado y el respaldo de la Real Academia Española, el Instituto Cervantes y la Fundación San Millán de la Cogolla.

Desde su creación, la fundación —hoy denominada FundéuRAE— ha estado en permanente comunicación con la Real Academia Española (RAE), cuyos miembros se reúnen periódicamente con los filólogos de la fundación para revisar el trabajo y dictaminar sobre las cuestiones planteadas.

En defensa del español, hoy la FundéuRAE ofrece análisis y consultas a los medios de comunicación, elabora informes con comentarios generales acerca de los fallos que se cometen, explica dónde residen estos errores y propone soluciones inmediatas que son el resultado de una continua actualización de los criterios y las normas lingüísticas de nuestro idioma.

Los servicios lingüísticos de la FundéuRAE están atendidos por un equipo de filólogos que se ocupan de la labor de revisión de noticias. De esta manera, muchas de las voces o giros que aparecen por primera vez en las noticias, o lo que es lo mismo, en el lenguaje periodístico, llegan a la Real Academia Española y a su diccionario casi de inmediato gracias a la labor de la Fundación del Español Urgente.

Además, la FundéuRAE redacta y distribuye notas con comentarios relacionados con términos y construcciones sintácticas de uso dudoso, aclara sobre el empleo determinados topónimos y avisa para evitar errores de posible aparición. También es tarea del equipo de correctores responder a las consultas que les llegan por correo electrónico.

En sus dieciocho años de existencia, la Fundación del Español Urgente ha detectado una falta de sensibilidad hacia el idioma en los medios de comunicación y ha llamado la atención sobre los numerosos errores que se cometen, la mayoría de ellos relacionados con la ortografía, la sintaxis y el empleo innecesario de anglicismos.

Los musulmanes dicen que Alá dio a los seres humanos dos orejas y una boca para escuchar el doble de lo que hablamos. Pero además de la boca, tenemos manos para escribir y a veces para equivocarnos. Por eso los periodistas necesitamos asesorarnos en el adecuado uso del lenguaje y evitar que, con razón, nos tiren de esas orejas que fueron hechas para escuchar.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fernández López, J., "Proyecto Zacatecas", Hispanoteca, Lengua y Cultura Hispánicas, 2005.

Recuperado de: <http://hispanoteca.eu/Bibliograf%C3%ADa/PROYECTO%20ZACATECAS.htm>

Gómez Font, A., “El español internacional” y la prensa hispana en Estados Unidos: La posible y necesaria unidad del español en los medios estadounidenses”, Centro Virtual Cervantes. Instituto Cervantes, España, 2006.

Recuperado de: https://cvc.cervantes.es/lengua/espanol_eeuu/comunicacion/agomez.htm

Grijelmo, A., “Los enfermeros de las palabras”, Anuario Iberoamerica, Ediciones Pirámide, Madrid, España, 2006.

Recuperado de: <https://www.fundeu.es/noticia/los-enfermeros-de-las-palabras-texto-de-alex-grijelmo-en-el-anuario-iberoamericano-2006-307/>

Martínez, E., “El español neutro en el doblaje latino”, La imposición a través de luchas simbólicas, Universidad Nacional Autónoma de México, 2022.

Recuperado de: <https://doi.org/10.29105/gmjmx19.36-465>

Muñoz, R. & Garduño, C., “Variación del español en los medios”, R. Ávila, Ed., El Colegio de México, 1ra ed., Vol. 11, 2011.

Recuperado de: <https://doi.org/10.2307/j.ctv6mtd9s>

Otero, M., “Por qué el español es distinto en cada país hispanohablante”, La Voz, Grupo Clarín, Argentina, 2019.

Recuperado de: <https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/por-que-espanol-es-distinto-en-cada-pais-hispanohablante/>

LENGUAJE CLARO EN EL DERECHO DE FAMILIA. LECTURA FÁCIL

Por Mónica Graiewski ()*

I. INTRODUCCIÓN

La función del Derecho es poner orden en la sociedad y resolver los conflictos que se desencadenan. Las herramientas con que cuenta son las leyes, contratos y sentencias, que se expresan a través del lenguaje.

En general es difícil para las personas cumplir con lo que se espera de ellas si se los dice de manera incomprensible.

Lo cierto es que a todos quienes intervienen en un juicio, cualquiera sea su condición, les interesa saber qué pasa, y saberlo de primera mano. Por eso, el lenguaje del Derecho debería ser siempre claro, porque el Derecho se expresa siempre a través del lenguaje, y si está expresado en un lenguaje oscuro y complicado no cumple con su objetivo, no es eficaz.

Es paradójal que seamos lo juristas quienes, muchas veces, compliquemos con nuestro lenguaje espeso las cosas que estamos convocados a solucionar.

Quien interviene en un juicio de Familia o aquél que se ve afectado por una sentencia o un contrato tiene que ser capaz de entender por sí mismo los alcances de las obligaciones que está asumiendo, o los derechos que se le reconocen. Cuando es imprescindible la intervención del abogado para traducir, se convierte en un intermediario que quita protagonismo a los verdaderos interesados. El lenguaje claro debería estar presente en todas las comunicaciones jurídicas, independientemente de quien sea el destinatario.

(*) Abogada de Familia. Doctora en Derecho Privado. Certificada en Lenguaje Claro en el primer programa de capacitación en Lenguaje Claro (Senado de la Nación). Docente de Grado y de Posgrado en temas de Derecho de Familia y Lenguaje Claro en diversas universidades. Conferencista en congresos en argentina y el exterior. Autora de numerosos artículos en revistas jurídicas y capítulos de libros sobre temas de su especialidad. Autora de capítulos de libros referidos a Derecho de Familia, Derecho Procesal y Lenguaje Claro. Miembro del comité técnico de la Red Argentina de Lenguaje Claro. Miembro de AIJUDEFA (Asociación Internacional de Juristas de Derecho de Familia) y de AJUFRA (Asociación de Juristas de Familia de la República Argentina).

Y mucho más si el destinatario tiene alguna dificultad cognitiva, transitoria o permanente.

Dicho esto, nos referiremos específicamente al lenguaje en que se expresa el Derecho de Familia.

II. LECTURA FÁCIL. UN POCO DE CONTEXTO

En el Derecho de Familia en particular, el Lenguaje Jurídico Claro se asocia con una prima hermana, la lectura fácil.

Por el objeto de los asuntos que trata la especialidad —cuidados personales, responsabilidades parentales, determinaciones de capacidad— los procesos judiciales de Familia suelen afectar la vida de niños muy chicos, de personas mayores y de personas que tienen alguna discapacidad que les dificulta entender el alcance del documento o la sentencia que dictamina alguna limitación a sus derechos.

Aunque todas las comunicaciones jurídicas deben estar expresadas en lenguaje claro, para la gente con alguna de estas características existe una técnica específica que se denomina lectura fácil, que es similar al lenguaje claro, pero no es lo mismo.

La llamada lectura fácil está dirigida a personas que por algún motivo tienen una destreza lectora inferior al promedio. Es la adaptación de un texto para facilitar su lectura y comprensión a destinatarios que no tengan el nivel de alfabetización suficiente, no comprendan muy bien el idioma o presenten alguna dificultad cognitiva que les dificulte la tarea.

Esta consideración por la persona con características especiales a quien va dirigido el discurso es el resultado de la evolución de la sociedad, que ahora protege a los vulnerables y les da relevancia a los derechos de las personas mayores, de los niños y de las personas con discapacidad. Eso determinó que se acordaran Tratados Internacionales y se dictaran leyes internas que —entre otras medidas— disponen que las comunicaciones tienen que poder ser entendidas por aquellos cuyos derechos se ven modificados.

III. ENCUADRE NORMATIVO

Las Reglas de Brasilia⁽¹⁾ son las más explícitas dentro del conjunto de Convenciones Internacionales que tocan el tema, porque indican la necesidad de tomar medidas de comunicación necesarias para reducir las dificultades que afecten la comprensión de las personas vulnerables, para que

(1) Las Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad han sido aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, que ha tenido lugar en Brasilia durante los días 4 a 6 de marzo de 2008.

puedan comprender el alcance y significado del acto judicial en el que participen⁽²⁾. Para garantizarles la comprensión de notificaciones y resoluciones judiciales, recomienda usar términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, sin perjuicio de su rigor técnico⁽³⁾.

También es la Convención más completa porque indica que no son solamente los jueces —como comúnmente se piensa— quienes deben intentar facilitar la comprensión de las personas en condición de vulnerabilidad⁽⁴⁾, sino todos los operadores que intervenimos de una u otra forma en el funcionamiento del sistema judicial. Esto incluye tanto a quienes diseñan e implementan las políticas públicas dentro del sistema judicial como a todos los funcionarios judiciales (jueces, fiscales, defensores públicos) y a los abogados y los colegios y agrupaciones que nos nuclean.

Es decir: todos los que intervenimos de una u otra manera en un proceso judicial tenemos el deber de aplicarnos a la tarea de que los más desfavorecidos nos entiendan y sepan lo que sucede.

Lo que proponen las Reglas de Brasilia está de alguna u otra manera replicada en convenciones específicas⁽⁵⁾, como la Convención sobre los derechos de personas con discapacidad y su protocolo facultativo⁽⁶⁾ o la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores⁽⁷⁾. Está última indica que se considerará al consentimiento en el ámbito de la salud libre e informado cuando *la información que se brinde a quien deba darlo sea “adecuada, clara y oportuna, disponible sobre bases no discriminatorias, de forma accesible y presentada de manera comprensible de acuerdo con la identidad cultural, nivel educativo y necesidades de comunicación de la persona mayor”*⁽⁸⁾.

Nuestra Ley de los Derechos del Paciente sigue el mismo criterio⁽⁹⁾ cuando entiende por información sanitaria aquella que, *de manera clara,*

(2) Regla 58.

(3) Reglas 59 y 60.

(4) Regla 24.

(5) La Convención de los Derechos del Niño se refiere específicamente al Derecho a entender de los niños migrantes, y la Observación general N.º 25 (2021) del Comité de los Derechos del Niño relativa a los derechos de los niños en relación con el entorno digital del 2/3/2021 dispone que los mecanismos de denuncia e información deberán ser “adaptados a los niños y disponibles en formatos accesibles”.

(6) Asamblea General de las Naciones Unidas, 13 de diciembre de 2006, aprobada por ley 26.378, sancionada: mayo 21 de 2008. Promulgada: junio 6 de 2008. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.

(7) Sancionada en 2015 e incorporada a nuestra legislación por la ley 27.360, 9 de mayo de 2017. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf.

(8) Art. 11.

(9) Ley 26.529, Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud, sancionada: octubre 21 de 2009, promulgada de Hecho: noviembre 19

suficiente y adecuada a la capacidad de comprensión del paciente, informe sobre su estado de salud, los estudios y tratamientos que fueren menester realizarle y la previsible evolución, riesgos, complicaciones o secuelas de estos.

IV. ¿QUÉ ES LA LECTURA FÁCIL?

Se podría definir como la *adaptación lingüística de un texto que lo hace más fácil de leer y más sencillo de comprender que un texto medio*⁽¹⁰⁾.

Se aplica tanto a textos funcionales como a la literatura. De hecho, hay cantidad de textos literarios adaptados a lectura fácil.

Como adelantamos, está dirigida a personas con discapacidades intelectuales o déficits cognitivos. Claro que los cuadros pueden ser muy heterogéneos. Puede tratarse de una disminución de la memoria, del lenguaje, de la orientación, de la abstracción, de la capacidad de razonamiento o de aprendizaje. O puede tratarse de personas inmaduras o que no entienden bien el idioma. Por eso, es difícil establecer una solución homogénea para todos los destinatarios, “elaborar un texto que se adapte a las capacidades de todas las personas con problemas de lectura y escritura y de comprensión resulta una tarea imposible”⁽¹¹⁾. Pero la lectura fácil es, indudablemente, una solución (aunque sea parcial) para personas con alguno de los cuadros que hemos descripto⁽¹²⁾.

Aun reconociendo que “el concepto de ‘fácil lectura’ no puede ser universal”⁽¹³⁾, hay instituciones referentes en el tema que dan ciertos parámetros para la lectura fácil, como por ejemplo las ya mencionadas Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la Asociación europea ILSMH y, en Argentina, la Asociación Civil Lengua Franca.⁽¹⁴⁾

de 2009. Art. 3°.

(10) Es una reformulación propia de la definición contenida en las «Directrices para materiales de lectura fácil» de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), publicadas en 1997 y revisadas en 2010, según su traducción al español en 2012. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf).

(11) Asociación europea ILSMH (1998) “El camino más fácil” <https://www.discapnet.es/lectura-facil/biblioteca-facil/Directrices-europeas-lectura-facil>. pág. 8.

(12) García Muñoz, Oscar (2011) “Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación”. Madrid: Real patronato sobre discapacidad, Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. pág. 16.

(13) Asociación europea ILSMH (1998) “El camino más fácil” <https://www.discapnet.es/lectura-facil/biblioteca-facil/Directrices-europeas-lectura-facil>. pág. 8.

(14) <https://lenguafranca.org/>.

Los repasaremos más abajo.

V. LENGUAJE CLARO Y LECTURA FÁCIL

Es frecuente la confusión entre ambos conceptos, por lo que empezaremos por exhibir dos de las principales diferencias entre la lectura fácil y el lenguaje claro.

1. *Destinatarios*: Los textos en lenguaje claro tienen pretensión de ser entendidos por todos los posibles destinatarios. Se dirige a un público amplio, con un nivel de comprensión e instrucción promedio.

En cambio, los textos en lectura fácil están especialmente dirigidos a personas con alguna dificultad de comprensión por su bajo nivel de alfabetización, por su edad, por presentar problemas cognitivos o por no conocer bien el idioma.

2. *Adaptación del texto original*: Los textos en lenguaje claro son una versión única (una sentencia, una ley) que se supone que puede entender una generalidad de posibles destinatarios.

En cambio, los textos en lectura fácil son una adaptación de otros textos originalmente escritos de otra manera, para que sus destinatarios con dificultades de comprensión los puedan leer y entender. Suelen ser un apartado al final de una sentencia, o una explicación de esta en lenguaje sencillo.

Un ejemplo de adaptación del texto original dirigido específicamente a la persona vulnerable es este acápite de una sentencia en que el juez le habla directamente a la niña:

[...]VI.- Dedico este apartado a la propia Morena a efectos de exponer con palabras llanas la conclusión a la que arribo. Morena, a través de esta resolución rechazo la acción que inició tu mamá en tu nombre, contra tu papá y contra los dueños del Laboratorio donde te sacaron sangre, por varios motivos distintos: por un lado, respecto de los dueños del laboratorio, porque para que ellos sean condenados, tendría que haber existido una ley que les exigiera que, para sacarte sangre tenían que contar primero con la autorización tanto de tu papá como de tu mamá. Como esa ley no existía, no se los puede obligar a hacer algo que no está previsto. Además, porque de todo lo que se ha dicho en la esta causa, estoy convencida que ésta es una pelea entre tu mamá y tu papá por cosas en las que no se ponen de acuerdo y no sólo te han metido a vos en el medio sino también a los dueños del Laboratorio...

Pero escribir en lectura fácil no es tarea sencilla. Como he dicho, hay pautas establecidas por estudiosos del tema que no siempre los que pretenden aplicarlas conocen.

A nivel nacional, hay cada vez más ejemplos de magistrados que intentan que sus sentencias sean más accesibles para las personas a las que afectan.

Así, encontramos fallos de adopción con un acápite dirigido directamente a los niños adoptados en que se hace una explicación resumida de lo decidido, o sentencias que decretan alguna discapacidad con un apartado final dirigido especialmente a aquellos cuya disminución de la capacidad se dispone.

En algunas de estas sentencias se advierte mucho trabajo del redactor por lograr que la accesibilidad no se transforme en desvalorización del destinatario, en subestimación o en una puesta en escena que nada tienen que ver con la facilidad de lectura. Buen ejemplo de ello es la sentencia antes transcripta.

Pero hay sentencias que confunden la claridad o la facilidad de lectura con un lenguaje chabacano o vulgar, con muestras de confianza que son aptas para otro contexto, pero que en una sentencia judicial resultan irrespetuosas y fuera de lugar:

AUTOS, VISTOS Y CONSIDERANDO: ... Estas actuaciones, donde Domingo ... y Ramón ... inician demanda contra ... y contra Ra sin Club Asociación Civil por despido y cobro de pesos... resultaren condenados por hechos análogos a los de esta carpeta clubes reconocidos como Argentinos Juniors, RiBer Plate, Boca Juniors y un club de Parque Patrios, conocido por ser vástago de San Lorenzo de Almagro...

Muestra de la improvisación también tenemos más de un ejemplo de sentencias en que los jueces suponen que montar una obra de teatro con actores para notificar una sentencia de adopción, simplemente traducir palabras complejas o dirigirse al público con palabras infantiles o de manera condescendiente es aplicar lectura fácil. Es muy loable la empatía que demuestran, pero no se trata de solo eso.

También tenemos ejemplo de jueces que, al contrario, piensan que hablar claro es hacerlo como si se dirigieran a “un niño de ocho años”:

Quiero que esto quede claro y trataré de explicarlo como decía Joseph Miller, aquel personaje que encarnó brillantemente Denzel Washington en el film “Filadelfia”, para que lo entienda “...un niño de ocho años”.

VI. ALGUNOS PARÁMETROS DE LA LECTURA FÁCIL

Muchos de los parámetros de lectura fácil coinciden con los de lenguaje claro. Por eso, sin agotar en estas cortas líneas los recursos de que se vale la lectura fácil, mostraremos algunos de los que le son específicos.

Tendremos en cuenta las Reglas europeas para hacer información fácil de leer y comprender⁽¹⁵⁾ y las recomendaciones de los organismos ya referenciados⁽¹⁶⁾ y otras publicaciones, manuales y estudios que han sido sistematizados por García Muñoz para mostrar las que parecen dar mejores resultados⁽¹⁷⁾.

Hay que resaltar que en el campo de la lectura fácil el diseño, las ilustraciones, la tipografía y la paginación son tan importantes como la ortografía, la gramática, el léxico y el estilo.

Recomendaciones para lectura fácil:

- Diríjase a los lectores de manera respetuosa. Emplee un lenguaje de adultos al escribir para personas adultas. Al dirigirse a niños o adultos no lo haga de manera subestimatoria.

- Escriba de un modo concreto, simple y directo, cercano al estilo de conversación.

- Elimine todo tipo de contenido, ideas, vocablos y oraciones innecesarias.

- Cuento solo lo que necesita saber el lector y deje fuera lo que este no va a utilizar.

- Repita y resuma las ideas principales.

- Sea sistemático al utilizar las palabras. Use la misma palabra para nombrar la misma cosa o persona —incluso aunque la repetición de palabras afecte su estilo de redacción—.

- Evite dejar artículos, pronombres, conjunciones y preposiciones al final del texto.

- Evite las palabras abstractas. Si son imprescindibles, inserte una imagen aclaratoria.

- No parta las palabras con guiones.

(15) https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/ES_Information_for_all.pdf

(16) Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y Asociación europea ILSMH y sus directrices. Tanto uno como otro “afirman en sus documentos que las pautas no deben considerarse de forma dogmática en su aplicación, sino que es preferible la flexibilidad según el tipo de texto, el público al que se dirige y la creatividad del autor.” (García Muñoz, Oscar (2011) “Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación”. Madrid: Real patronato sobre discapacidad, Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. pág. 24).

(17) García Muñoz, obra citada, pág. 66.

- No parta una frase entre dos páginas.
- Use tipo de letra grande y sin remate.
- Evite abreviaturas, acrónimos y siglas, salvo si son muy conocidas o necesarias.
- Elija signos de puntuación sencillos. Evite el punto y coma, los guiones, y los incisos entre comas.
- Utilice paráfrasis, reformulaciones, explicaciones.
- De ejemplos concretos.

VII. SÍNTESIS FINAL

La lectura fácil es una herramienta que permite a las personas vulnerables desde el punto de vista cognitivo ejercer por sí mismas el derecho a entender, y ello se logra con aplicación de las pautas definidas por los profesionales en el tema, y no es suficiente con la improvisación y la buena voluntad de los escritores. Su aplicación está apoyada en legislación nacional e internacional.

Es una técnica que tiene puntos de contacto con el lenguaje claro, pero no se puede confundir una con otra.

ESTADO DE DERECHO Y LENGUAJE CLARO

Por Silvia Iacopetti^() y Martin Böhmer^(**)*

¿Esta charla la tienen escrita? es una pregunta que el público nos hacía cada vez que hablábamos de ética y lenguaje claro⁽¹⁾ en alguna conferencia. Es por eso que, después de algún tiempo, decidimos convertir nuestras conversaciones en un texto.

Entre el 2015 y el 2019 estuvimos a cargo de dos Direcciones distintas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina, con misiones y funciones diferentes. Silvia Iacopetti en la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ) y Martín Böhmer en la Dirección Nacional de Relaciones con la Comunidad Académica y la Sociedad Civil (RECASO). Sin embargo, nuestras respectivas actividades nos llevaron a trabajar en conjunto y a coincidir en varias iniciativas debido a que, entre otras cosas, codirigimos el eje Justicia y Comunidad del programa Justicia 2020 que en ese momento proponía el Ministerio dentro de su planteo de reforma judicial. Pero para trabajar las iniciativas fue inevitable pasar por un tema común: ¿se puede construir estado de derecho sin ética y sin lenguaje claro?

SI: Antes de contestar esa pregunta deberíamos explicar el contexto institucional en el que trabajamos. La Argentina está, desde hace unos años, embarcada en una transición compleja: de un sistema procesal inquisitivo y escrito a uno adversarial y oral. El Ministerio había tomado la decisión de profundizar ese cambio.

(*) Abogada UBA, ex directora nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica del MJyDH de la Nación. Miembro del Consejo Directivo de la Red de Lenguaje Claro de Argentina. Experta en soluciones terminológicas para información jurídica. Coautora del Tesaurus Saij de Derecho Argentino.

(**) Abogado UBA, master y doctor en Derecho Yale Law School, ex director nacional de Relaciones con la Comunidad Académica y la Sociedad Civil del MJyDH de la Nación. Profesor de Derecho UBA, UNRN.

(1) El lenguaje claro es un estilo de escritura que, siguiendo ciertas reglas, permite la fácil comprensión de temas que aplican algún lenguaje de especialidad como, por ejemplo, el del derecho sin perder precisión técnica.

MB: El desafío de semejante proyecto consistía, entre otras cosas, en revertir una tendencia generalizada en nuestro país, y en la región en general, de desconfianza de la ciudadanía en las instituciones democráticas y en particular en el sistema judicial. La relación que marcaba nuestro eje entre el poder judicial y la ciudadanía enfrentaba esta dificultad. En el último informe del Latinobarómetro⁽²⁾, para dar un ejemplo, el poder judicial argentino mereció solo el 16% de la confianza ciudadana. El único país de la región con menor puntaje es Paraguay con un 15%. Esa pérdida de legitimidad (entendida como la cualidad por la cual una norma o una institución merecen obediencia, incluso la de aquellos que discrepan con su contenido o con sus órdenes) es fatal para un sistema político, y más aún para una democracia constitucional.

SI: Claro. En la Dirección de SAIJ (www.saij.gob.ar), que incluye el servicio Infoleg (www.infoleg.gob.ar), nos ocupamos de poner en línea la versión actualizada de las normas, nacionales y provinciales, además de la jurisprudencia. Pero con poner en línea los textos no sentimos que cumplamos con nuestra misión, porque si la gente no entiende el contenido, resulta difícil que haga propias las normas y que esté dispuesta a obedecerlas. Lo mismo con los fallos judiciales. De hecho, las mediciones de calidad regulatoria como las del Banco Mundial⁽³⁾ o incluso los objetivos de desarrollo sustentable de las Naciones Unidas⁽⁴⁾ indican que la accesibilidad y la claridad son claves en ese sentido. Pero en el caso de los poderes judiciales, ese problema se profundiza respecto de la disposición de la gente a confiar sus conflictos, en los que a veces se juegan sus intereses y derechos más básicos, a quienes no les resultan confiables.

MB: Exacto, porque en la medida que los tribunales actúan “a pedido de parte” si las partes, la gente, no pide, no demanda, los tribunales no trabajan. El problema con eso es que, si los conflictos no se resuelven conforme al derecho, ¿para qué sirven los procedimientos democráticos, para qué producimos información, escribimos, nos movilizamos, para qué votamos, para qué deliberan nuestros representantes si después, cuando tenemos que usar esas decisiones para resolver los problemas sociales la gente recurre a otras instancias, o peor aún, hace justicia por su propia mano? La legitimidad, en este sentido, consiste en atraer los conflictos al derecho y lograr que la decisión se cumpla, que la cumplan incluso quienes pierden, que son la mitad de los que recurren a los tribunales.

SI: Entonces nos vamos acercando a nuestros temas, que se podrían enmarcar en el esfuerzo, no solo de acompañar una transición más efectiva a

(2) <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>

(3) <https://info.worldbank.org/governance/wgi/Home/Reports>

(4) <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

los nuevos procedimientos judiciales, sino también de ayudar a construir mayor legitimidad en las instituciones y en las profesiones del derecho. Y de un tiempo a esta parte investigaciones y políticas públicas que están al alcance de quienes operan en ámbitos judiciales pueden brindar herramientas muy valiosas en este esfuerzo. Por ejemplo, en el caso de la regulación, como dijimos antes, regular con calidad supone cumplir con un cierto número de pasos: avisar con tiempo las reformas, proponer procesos participativos de creación de normas, realizar análisis de impacto antes y después de llevarlas a cabo, poner las nuevas regulaciones a disposición de la gente y finalmente redactarlas de forma clara, entendible para quienes deben conformarse a ellas⁽⁵⁾.

MB: En el mismo sentido, las investigaciones de Tom Tyler respecto a la obediencia muestran que la percepción de legitimidad produce mayor cumplimiento y a más largo plazo (y es un complemento fundamental) que la amenaza de castigo.⁽⁶⁾ Su teoría de la justicia procedimental propone que la percepción de legitimidad aumenta dependiendo de los procedimientos que la autoridad sigue para aplicar las normas y en la interacción entre ella y con quienes deben cumplirlas. Tyler divide estas dos cuestiones en cuatro componentes.

Voz: que la persona perciba que ha sido escuchada y que sus argumentos fueron sopesados debidamente.

Neutralidad: que las razones de la autoridad son aceptadas como carentes de prejuicios, que no discrimina arbitrariamente, que es transparente en sus razones.

Respeto: que el trato muestra la debida deferencia a la dignidad de las personas en la forma de dirigirse a ellas, en el ámbito en que se las recibe, en la puntualidad, en el cumplimiento de los compromisos.

Confianza: la aceptación en quien debe cumplir de que quien da la orden está actuando en forma debida, de que se está esforzando en decidir adecuadamente.

(5) Ver, en este sentido: Global Indicators of Regulatory Governance: Worldwide Practices of Regulatory Impact Assessments, en <https://documents1.worldbank.org/curated/en/905611520284525814/Global-Indicators-of-Regulatory-Governance-Worldwide-Practices-of-Regulatory-Impact-Assessments.pdf>

(6) Ver, por ejemplo: Tyler, T. R., Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law. *Crime and justice*, 30, pp. 283-357. 2003. Y *Why people obey the law*, Princeton: Princeton University Press. 2006. Y en castellano: Tom Tyler, *La Obediencia del Derecho*. Estudio preliminar de Catalina Pérez Correa. Siglo del Hombre Editores. Universidad de los Andes, 2014.

SI: Y en todos estos aportes y muchos más que vienen de la ciencia del comportamiento⁽⁷⁾ o de la filosofía política⁽⁸⁾ la relevancia de la claridad en el lenguaje es evidente. Si las reglas no son claras, si las órdenes no se entienden, si los argumentos, por más que sean correctos desde el punto de vista técnico no logran motivar la conducta debida, si no se confía en que la autoridad comprende lo que se alega, si se cree que al decidir desprecia la posibilidad de que el interlocutor capte el sentido de aquello a lo que se lo está obligando, la autoridad pierde legitimidad, pierde la confianza del público. Y si la Justicia se comporta así no puede pretender que la gente le lleve sus conflictos y cumpla con sus decisiones. Es el punto que desde la actividad de tu Dirección de RECASO marcabas respecto de la ética de las profesiones del derecho y en particular de la ética judicial.

MB: Si, los códigos de ética judicial van en ese sentido. El Iberoamericano, por ejemplo, lo hace explícito en el art. 43: “El juez tiene el deber de promover en la sociedad una actitud, racionalmente fundada, de respeto y confianza hacia la administración de justicia.”⁽⁹⁾ Y la forma de hacerlo es advertir que no basta con ser independiente, imparcial, diligente, sino que además hay que *parecerlo*. Obviamente si una jueza no es imparcial viola el derecho, pero si es imparcial, pero con sus actitudes y comportamientos no lo parece, viola la obligación de promover la confianza pública con lo que genera que la gente no utilice el derecho para dirimir sus conflictos, o incumpla las órdenes de la autoridad, poniendo en juego la efectividad de las instituciones de la democracia. Y respecto del lenguaje claro ese mismo Código obliga a motivar sentencias en su artículo 19 e indica de qué manera: “Motivar supone expresar, de manera ordenada y clara, razones jurídicamente válidas, aptas para justificar la decisión.” Y otra vez en el 27: “Las motivaciones deben estar expresadas en un estilo claro y preciso, sin recurrir a tecnicismos innecesarios y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas.” “Motivar” tiene la feliz ambigüedad de significar a la vez justificación técnica de la sentencia y también la capacidad de producir la conducta ordenada en quien recibe la decisión: motivar al otro a hacer lo que debe hacer, el resultado de la legitimidad. Pero la claridad en el lenguaje no solo es cuestión de ética judicial, vos también hacías el punto respecto de la ética de la abogacía.

(7) Ver, por ejemplo: Kahneman, Daniel, *Pensar rápido, pensar despacio*, Ed. Debate, Barcelona, 2012. Thaler, R. y Sunstein, C, *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth and Happiness*, Yale University Press, 2008. Sunstein, Cass, *The Ethics of Influence: Government in the Age of Behavioral Science*, Cambridge University Press, 2016.

(8) Ver Nino, C. S., *Derecho, moral y política. Una revisión de la teoría general del derecho*. Bs. As: Siglo veintiuno editores. 2014. HABERMAS, Jürgen. *Facticidad y validez: sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos del discurso*. Madrid: Editorial Trotta, 1998.

(9) https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_57.pdf

SI: En SAIJ e Infoleg investigamos las normas que regulan el ejercicio de la abogacía en nuestro país y vimos, con sorpresa, que ninguna establece como obligación del abogado hablarle claro al cliente. Tal vez se desprenda del deber de buena fe. Lo notable es que en otros países —Estados Unidos por ejemplo— ⁽¹⁰⁾ todo el sistema de reglas que regulan el ejercicio profesional se basa en el consentimiento informado del cliente. El cliente debe comprender su situación y las alternativas que tiene, de manera que pueda tomar decisiones informadas respecto de su caso. El abogado explica claro y se asegura de que el cliente haya entendido. De lo contrario, le cabe responsabilidad profesional. Nosotros somos un poco más paternalistas: “vos firmá acá que después te explico”. Es evidente que desde distintas perspectivas, disciplinas y cuerpos normativos el tema del lenguaje claro se repite como parte de las obligaciones profesionales de quienes pretenden ejercer autoridad legítimamente. En eso coincidían las cuestiones que eran parte del trabajo de nuestras dos Direcciones.

MB: Tal cual. Desde mi Dirección este desafío de permitir una mejor transición a la adversarialidad y de construir mayor legitimidad en las instituciones calzó perfecto con cuestiones en las que yo venía trabajando. Creo que el programa más importante fue el que me permitió colaborar con las facultades de derecho en la reforma de sus planes de estudios con vista a la acreditación de las carreras de abogacía. En particular acordamos que les faltaba incorporar las destrezas profesionales, entre otras cuestiones. Así, armamos un trabajo junto con ellas de producción de materiales para la enseñanza de la práctica en línea con las necesidades de los nuevos procesos: cómo escribir, hablar, entrevistar, interrogar, probar, persuadir, argumentar y hacerlo todo con cierto ethos, con formas adecuadas de comportarse, con ética profesional. Las facultades modificaron sus planes de estudio, se crearon materiales nuevos de enseñanza ⁽¹¹⁾ y se están formando profesores en estas nuevas destrezas, para las cuales el lenguaje claro es una base fundamental.

SI: Por mi parte, en SAIJ ya veníamos trabajando en acercar los textos jurídicos a la ciudadanía con algunos productos. Pero lo que finalmente redondeó todos los esfuerzos fue la puesta en línea de Derecho Fácil (www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil)

(10) Regla 1.0 (e). “Informed consent” denotes the agreement by a person to a proposed course of conduct after the lawyer has communicated adequate information and explanation about the material risks of and reasonably available alternatives to the proposed course of conduct. (“Consentimiento informado” denota el acuerdo de una persona a un curso de acción propuesto luego de que el abogado ha comunicado información adecuada y una explicación sobre los riesgos materiales y alternativas razonablemente disponibles al curso de acción propuesto.)

https://www.americanbar.org/groups/professional_responsibility/publications/model_rules_of_professional_conduct/rule_1_0_terminology/

(11) <http://www.bibliotecadigital.gob.ar/materiales-ensenanza-derecho>

MB: Resumiendo: leyes claras aplicadas por instituciones confiables porque hablan claro y sostienen una ética, son herramientas necesarias para construir estado de derecho. No parece muy difícil. Puro sentido común.

SI: Hay que decir, en nuestra defensa, que a los abogados nunca nos enseñaron a comunicar de manera clara.

MB: En cinco años de facultad de derecho no te enseñaban a hablar, a escribir, a mediar, a negociar, a probar hechos, a argumentar, a entrevistar, a interrogar, a persuadir, a litigar. Menos, a hacer todo eso de manera clara. Y tampoco te enseñaban la ética de cómo se debe hacer. La enseñanza se resumía al texto de las normas, de los códigos y de las leyes. Pero hoy eso no alcanza.⁽¹²⁾ El lenguaje de la justicia necesita dejar de ser una jerga entendida por pocos y convertirse en una herramienta de comunicación eficaz, entendida por todos.

SI: Recapitulando. Conocíamos las ventajas que el lenguaje claro brinda en términos de transparencia. Pero advertimos además su impacto positivo en la confianza que la gente tiene en las instituciones. El lenguaje claro no es solo una forma de decir cosas es además una forma de hacer cosas, de generar consecuencias.

MB: ¡Claro! Con instituciones legítimas se reduce el conflicto en la calle: la gente entiende lo que las leyes dicen y acata porque percibe legitimidad en quienes están a cargo de hacerlas cumplir, sobre todo en democracias constitucionales decentes. No somos los únicos en darnos cuenta: instituciones internacionales, universidades, poderes judiciales, colegios de abogados, han comenzado a trabajar para facilitarle a la gente el acceso al derecho. Así, ahora somos parte de una comunidad global que ve en el lenguaje claro una de las estrategias de construcción de estado de derecho. El desafío consiste en que las normas y las sentencias se escriban de entrada en lenguaje claro. Las instituciones están dispuestas, solo resta seguir trabajando.

(12) Böhmer, Martín (2003), *Algunas sugerencias para escapar del silencio del aula*, Academia: revista sobre enseñanza del derecho de Buenos Aires, Año 1(1), 13-34.

EL LENGUAJE CLARO COMO PRODUCTO Y PROCESO EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN DEL SIGLO XXI

Por Romina Marazzato Sparano ()*

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación clara es imprescindible en los ámbitos político⁽¹⁾, legislativo⁽²⁾, corporativo⁽³⁾ y sanitario⁽⁴⁾, y en el desarrollo científico⁽⁵⁾ que alimenta el accionar en estos ámbitos. Ahora bien, la claridad de un mensaje, como señala Carretero González, tiene una “doble vertiente, claridad técnica y claridad sin tecnicismos”⁽⁶⁾, es decir, claridad de pensamiento y de forma. Así, un texto puede reflejar con claridad ideas complejas⁽⁷⁾ o escon-

(*) Presidente de Plain Language International Inc, consultora en comunicación clara, traducción y localización para profesionales, empresas PyME y Fortune 500 y organismos gubernamentales. Es docente e investigadora afiliada a la Universidad de Buffalo y autora del índice de evaluación de lenguaje claro PLAIN o RAISE (por sus siglas en inglés). Diseñó el Máster en Gestión de Traducción y la Localización para Middlebury Institute of International Studies at Monterey. Es fundadora de la Academia de Lenguaje Claro bajo el auspicio de Plain Language Academies. Ha sido conferencista invitada para asociaciones y congresos como ATA, Clear Writing Europe, EnClaro, LEARN Workshop de la Dirección de Inteligencia Nacional, RedACTE, y PLAIN, donde actualmente es miembro directivo. Jurado de los premios Clear Mark Awards en Norteamérica y Plain Language Awards en Australia y Nueva Zelanda y contribuye al desarrollo de normas lingüísticas en ASTM International e ISO (Organización Internacional de Normalización).

(1) STRANDVIK, I. “La modernización del lenguaje jurídico en Suecia, ¿enseñanzas aplicables a otras tradiciones?” En: MONTOLÍO, E. (Ed.) *Hacia la modernización del lenguaje jurídico*, Barcelona, Publicacions i Edicions, de la Universitat de Barcelona, 2012, pág. 95-123.

(2) POBLETE, C. A., & GONZÁLEZ, P. F., “Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial Latinoamericano. Revista de Lengua i Dret, 2018, 69, 119-138. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3051>

(3) ALLI, L. “La experiencia sueca en España”. EnClaro, Primera Edición, virtual, 2020. <https://enclaro.es/ediciones-antteriores/>

(4) OSBORNE, H. “Health Literacy from A to Z: Practical Ways to Communicate Your Health Message” Health Literacy Press, 2018.

(5) HOLDEN THORP, H. “Communicating with clarity.” *Science*, 2022, 377, 1363-363. DOI:10.1126/science.ade8683

(6) CARRETERO GONZÁLEZ, C. “La expresión del derecho y la claridad: mitos y realidades” *Diario La Ley*, Thompson Reuters, 6/9/2021, LXXXV, 171, pág. 2. ISSN: 0024-1636 - RNPI: 5074180

(7) WILLIAMS, J. (1990) *Style: Toward Clarity and Grace*. The University of Chicago Press, 1990, pág. xi.

der en su oscuridad ideas confusas, irrelevantes o faltas de mérito⁽⁸⁾ —adrede— por incapacidad o sesgos cognitivos. Y, además, la claridad puede estar dirigida a lectores legos o a especialistas⁽⁹⁾.

En pos de contribuir al desarrollo de la práctica y el estudio del lenguaje claro, apuntamos en el presente trabajo a profundizar qué se entiende por lenguaje claro, con vistas a su evaluación, y cómo se inserta en las prácticas de comunicación del siglo XXI tendientes a promover el bienestar individual, social y medioambiental. En particular, nos interesa tomar aspectos conceptuales a fin de esclarecer la diferencia entre un texto en lenguaje claro y el proceso por el cual se logra un texto tal.

II. EL CAMINO HACIA UN LENGUAJE CLARO: DEL DERECHO A SABER AL DERECHO A ENTENDER

El esfuerzo por la comunicación clara no es nuevo. A lo largo de la historia, han existido repetidos llamados a un lenguaje llano que los lectores pudieran comprender⁽¹⁰⁾. En el siglo XX, resurge en respuesta a las crecientes dificultades en el acceso a la información de ciudadanos y consumidores. En el siglo XXI, no solo se continúa con el trabajo sobre el derecho a saber, sino que surgen y se potencian iniciativas sobre el derecho a entender. Aunque “saber” y “entender” tienen significados similares, se trata de un cambio importante.

Por ejemplo, diversas normas de comunicación de peligros de sustancias químicas de mediados del siglo XX daban a los trabajadores el derecho a saber sobre sustancias químicas peligrosas, promoviendo el listado de dichas sustancias en etiquetas de productos y lugares de trabajo. El Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA) adoptado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2002 no solo lista los productos, sino que incluye advertencias sobre los peligros para la salud y el medioambiente⁽¹¹⁾.

(8) KRASHEN, S. (2012). Academic Jibberish. *RELC Journal*, 43(2), 283-285. <https://doi.org/10.1177/0033688212453045>

(9) VITETTA, M., “El lenguaje claro en la doctrina jurídica: conveniencia de su aplicación en un supuesto de comunicación entre especialistas. *Revista Jurídica Austral*, 2022, 3, 1, págs. 367-390

(10) MARAZZATO SPARANO, Romina., “Lenguaje claro en el siglo XXI: panorama general y propuesta de aplicación al proceso de traducción y corrección.” *Revista Internacional de Lenguas Extranjeras=International Journal of Foreign Languages*, 15, 2021. <https://raco.cat/index.php/RILE/article/view/392988>

(11) UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR EUROPE (UNECE). “About the Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals (GHS), 2023. <https://unece.org/about-ghs>.

En el ámbito sanitario, la definición de alfabetización sanitaria o médica en Estados Unidos fue sometida a revisión en 2019 (proceso en el que participara la autora del presente trabajo) a fin de incorporar la responsabilidad institucional en el proceso de comunicación sanitaria para promover la toma de decisiones “bien informadas”⁽¹²⁾.

En el ámbito de la administración pública, el llamado lenguaje ciudadano o lenguaje administrativo claro que apunta a promover una comunicación gubernamental efectiva que el público no solo pueda encontrar, sino entender y poner en uso^{(13), (14)}.

Uno de los desafíos más urgentes ante el cambio de perspectiva del derecho a saber al derecho a entender yace en la necesidad de corroborar no ya la disponibilidad o difusión de información, sino la comprensibilidad y utilidad de esta en un texto. Es decir, ya no se trata de tomar asistencia al claustro de la información sino de comprobar que los usuarios meta efectivamente obtengan, entiendan y apliquen con éxito la información compartida. Y para comprobar el éxito comunicativo necesitamos de instrumentos de evaluación. Debemos preguntarnos, entonces, qué hemos de evaluar. Y entra aquí en juego la definición de lenguaje claro.

III. LENGUAJE CLARO Y ESCRITURA

A pesar de que el lenguaje se ha definido como un estilo o un registro más cercano al habla, nos interesa concentrarnos en el lenguaje escrito y, por ende, en los lectores. Sin duda, la necesidad de claridad existe en el ámbito oral⁽¹⁵⁾. Sin embargo, la oralidad y la escritura constituyen dos sistemas diversos, aunque interdependientes, de comunicación y constitución de la subjetividad (individual y social) y merecen tratamientos diversos. Coincidimos aquí con la perspectiva formulada ya por ONG⁽¹⁶⁾, quien afirmara que “la escritura reestructura la conciencia” de manera profunda e irrevocable. Esta afirmación ha sido corroborada desde las neurociencias. Por ejemplo, aprender a leer tiene un impacto en procesos perceptuales y psicológicos,

(12) CDC. “What Is Health Literacy?”. 2023. <https://www.cdc.gov/healthliteracy/learn/>

(13) GUZMAN PETRO, A. M. y QUIÑONES SERRANO, E. Y. Guía de lenguaje ciudadano para la Administración Pública Colombiana. Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011.

(14) MONTOLÍO DURÁN, E. y TASCÓN RUIZ, M. (directores de proyecto). “Comunicación Clara. Una herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía”. Ayuntamiento de Madrid, 2017.

(15) Nos concentramos aquí en la diferencia entre oralidad y escritura, sin ánimo de excluir a las lenguas de señas, por su arquetípica oposición entre un sistema natural y uno artificial de comunicación y constitución de la subjetividad.

(16) ONG, W. “Orality and Literacy: The Technologizing of the Word”. New York, Routledge, 1982, pág. 77.

como aumentar la precisión y eficiencia de procesos visuales⁽¹⁷⁾ o promover la empatía⁽¹⁸⁾.

Nos abocamos particularmente el texto informativo, centrado en la función referencial del lenguaje de remitir a la realidad externa al texto, designarla, representarla (Jakobson, 1960) e incluso crearla con su aspecto performativo⁽¹⁹⁾ —incluyendo así textos legales ónticos, deónticos y procedurales. El texto informativo puede elaborarse con secuencias de carácter descriptivo, narrativo, lógico o persuasivo, es decir mediante superestructuras⁽²⁰⁾ y patrones organizativos⁽²¹⁾ diversos asociados a la clasificación tradicional de bases textuales propuesta en los 70 por autores como Werlich y Adam⁽²²⁾ y a su actualización en una variedad de géneros en tanto vehículos textuales socialmente consensuados⁽²³⁾.

IV. OPERACIONALIZACIÓN DE LA CLARIDAD: PROCESO Y PRODUCTO

Señalamos brevemente, con Bejerano Bejerano y Bernal Chavez⁽²⁴⁾, que varias definiciones en uso presentan desafíos, desde un punto de vista terminológico y pragmático, ya que no abordan de manera explícita qué es el lenguaje claro, solo enumeran estrategias de textualización aplicables a contextos específicos, o recurren a definiciones circulares. Por ejemplo, es común encontrar la exhortación al uso de frases cortas, aunque “un texto compuesto exclusivamente de frases cortas puede convertirse fácilmente

(17) DEHAENE, S., PEGADO, F., BRAGA, L. W., VENTURA, P., NUNES FILHO, G., JOBERT, A., DEHAENE-LAMBERTZ, G., KOLINSKY, R., MORAIS, J., & COHEN, L. “How learning to read changes the cortical networks for vision and language”, *Science*, 2010, 330(6009), 1359-1364. <https://doi.org/10.1126/science.1194140>.

(18) COMER KIDD, D. y CASTANO, E., “Reading Literary Fiction Improves Theory of Mind”. *Science*, 2013, 342,377-380. [Doi:10.1126/science.1239918](https://doi.org/10.1126/science.1239918).

(19) En el sentido de AUSTIN, J.L., “How to Do Things with Words”, Oxford, Clarendon Press, 1962. ISBN 0-19-824553-X

(20) VAN DIJK, T. A. “Text and Context”. Londres, Longman, 1977.

(21) BRATCHER HOSKINS, S. “Text Superstructures”. *Journal of Reading*, 1977, 29(6), págs. 538-543.

(22) CIAPUSCIO, G. “La noción de género en la lingüística sistémico funcional y en la lingüística textual”. *Signos*, 2005, 38(57), págs. 31-48. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342005000100003&script=sci_arttext.

(23) Para una discusión sobre la relación entre el concepto bajtiano y sistémico-funcional de género, ver MORIS, J. y NAVARRO, F. “Registro y género: cómo entiende la Lingüística Sistémico-Funcional las clases estables de textos”, *Texturas*, 2011. 10. 67-86. DOI: 10.14409/texturas.v1i11.2899.

(24) BEJARANO BEJARANO, D. E. y BERNAL CHAVEZ, J. A., “La definición de lenguaje claro a partir de unas breves consideraciones lingüísticas”. En: B. Perafán Liévano (Ed.) “Por el derecho a comprender. Lenguaje claro”. Bogotá, Siglo del Hombre Editores, 2021, págs. 20-45.

en incoherente”⁽²⁵⁾ o la veda de la voz pasiva en respuesta al lenguaje legal en inglés de mediados del siglo XX, sin atender al valor de esta herramienta lingüística para arrojar luz sobre un acontecimiento desde el punto de vista de los participantes afectados por la acción⁽²⁶⁾.

Una definición ha de contar, básicamente, con el término que designa el concepto a definir, la clase a la que el concepto corresponde y las características diferenciales que lo distinguen de los demás de su clase.⁽²⁷⁾ Y, para captar y transmitir sus rasgos esenciales, un concepto se ha de designar con un término representativo y definir con palabras distintas al término que lo designa. Por ejemplo, “agua” es el término que designa el concepto agua y que puede definirse como “sustancia líquida (clase) incolora, inodora e insípida formada por moléculas de hidrógeno y oxígeno en proporción de 2 a 1 (características diferenciadoras)”.

Afortunadamente, en español, el término “lenguaje claro” constituye una designación suficientemente inequívoca. Sin embargo, la clase a la que el concepto pertenece es motivo de confusión y debate. La dificultad principal radica en que el término lenguaje claro refiere tanto a la categoría texto, como producto, como a la categoría textualización, como proceso entendida en sentido abarcativo de composición o producción textual según el modelo de Flower y Hayes⁽²⁸⁾ que incluye, a grandes rasgos, planificación de ideas, traducción al papel o pantalla y revisión de lo escrito, etapas que no son secuencialmente discretas. Además, se emplea el término lenguaje claro para designar una estrategia de comunicación que implica la implementación del proceso de lenguaje claro a fin de producir textos fácilmente comprensibles y utilizables tomando en cuenta parámetros institucionales como evaluación de riesgos, confidencialidad, etc.

En la recientemente publicada norma ISO, se define el lenguaje claro como “comunicación en la que redacción, estructura y diseño son tan claros que los lectores pueden encontrar lo que necesitan, comprender lo que encuentran, y utilizar la información encontrada”⁽²⁹⁾ (traducción de la autora).

(25) KINTSCH, W., & KINTSCH, E. “Comprehension”. En: S. G. Paris & S. A. Stahl (Eds.) “Children’s reading comprehension and assessment” Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2005, pág. 85.

(26) MARAZZATO SPARANO, R. “Passive Voices Peace: Reconsidering the Ban on the Passive Voice in Your Writing”. *ATA Chronicle*, marzo/abril 2019.

(27) Se tratan estas de definiciones intensionales según las pautas en International Organization for Standardization. “ISO 704-2022. Terminology work — Principles and methods” <https://www.iso.org/standard/79077.html>

(28) FLOWER, L., & HAYES, J. R., “The dynamics of composing: Making plans and juggling constraints”. En Lee W. Gregg & Erwin R. Steinberg (Eds.). *Cognitive processes in writing*. Nueva Jersey, Erlbaum 1980, págs. 31-50.

(29) INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. “ISO 24495-1:2023. Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines”. Esta definición fue

Sobre todo, y más allá de algunas cuestiones terminológicas, esta definición nos pone ante la tríada lector/texto/actividad: el texto que cuenta con redacción, estructura y diseño; el lector que ha de encontrar, comprender y utilizar la información provista; la actividad a la que apunta el intercambio informativo.

A fin de operacionalizar esta definición con vistas a la evaluación, resulta útil entender el lenguaje claro en tanto producto como estilo o modo de expresar ideas y, en tanto proceso, como metodología de producción de textos que requiere, también, de un aspecto estratégico a nivel institucional destinado a fomentar el éxito de la comunicación. Así, proponemos las siguientes definiciones:

Lenguaje claro en tanto producto: uso de una lengua natural en un texto cuyo *contenido* —asunto tratado, amplitud y profundidad— *redacción* —terminología, gramática y cohesión—, *organización conceptual* —coherencia y estructura del mensaje—, *estilo* —registro y género discursivo— y *presentación* —soporte, formato, diseño y elementos multimediáticos de apoyo— en un documento se adecuan al lector meta y al propósito comunicativo a fin de optimizar el acceso a la información, su comprensión y aplicación.

Así, encontramos aquí una clase (texto en lengua natural) cuyas características diferenciadoras (contenido, redacción, organización conceptual, estilo y presentación) dependen del lector meta y del propósito comunicativo. Es decir, el lenguaje claro no es de talla única. Consecuentemente, la evaluación de un texto en lenguaje claro requiere de la previa especificación de estos factores. Abocarse a esta especificación es tarea del lenguaje claro en tanto proceso.

Lenguaje claro en tanto proceso: conjunto de actividades de composición textual mutuamente relacionadas de *planificación*, *interpretación*, *revisión* y *evaluación* que contribuyen a elaborar un texto nuevo o modificar un texto existente para adecuarlo al lector meta y al propósito comunicativo a fin de optimizar el acceso a la información, su comprensión y aplicación.

Este proceso no implica solo actividades cognitivas individuales, en el sentido restringido de la composición textual, sino un conjunto de tareas colaborativas para recabar contenido e información sobre las necesidades de proveedores, receptores y usuarios. Estas actividades incluyen: el análisis de audiencia, la labor terminológica, la cooperación entre diversos actores individuales e institucionales, el desarrollo participativo con el usuario o destinatario final, pruebas de usabilidad, el desarrollo de pautas para la

elaborada originalmente en el seno de la Federación Internacional de Lenguaje Claro y tomada por el grupo de trabajo WG11 abocado al lenguaje claro en el comité sobre normas lingüísticas TC 37 (del que la autora integra) de la Organización Internacional de Normalización.

creación y revisión de textos (como guías de estilo), la incorporación de herramientas de apoyo a las diversas fases del proceso, y, sin duda, el aporte de especialistas en el tema a comunicar y de profesionales de la lengua equipados con una variedad de conocimientos lingüísticos.

Además, la aplicación del lenguaje claro de manera genuina, sistemática y sostenible presenta un desafío a nivel organizativo y deviene una política de comunicación.

Lenguaje claro en tanto política de comunicación: plan general tendiente a optimizar la comunicación escrita interna y externa en apoyo de la misión institucional y con un enfoque centrado en el lector meta que incluye la definición de *principios y directrices*, la identificación de *objetivos*, la formulación de *iniciativas* y la implementación de *medidas a nivel ejecutivo y operativo*.

Una estrategia de comunicación requiere de una orientación a largo plazo y explicita lineamientos que han de servir de referencia a todos los miembros de una organización. Para su adopción y sostenibilidad como política de comunicación, el lenguaje claro requiere de la concientización sobre los beneficios del lenguaje claro; de la realización periódica de un inventario y auditoría de contenidos textuales y de procesos y servicios subyacentes⁽³⁰⁾; de la identificación de los responsables del proceso y de la capacitación de personal encargado de la redacción en lenguaje claro.

V. EVALUACIÓN DE LA CLARIDAD

La evaluación apunta a valorar de manera objetiva y sistemática un producto o proceso y ofrece la oportunidad de identificar áreas susceptibles de mejora. Teniendo en cuenta esta terna de significados —características textuales, estrategias de textualización que las actualizan, y enfoque comunicativo institucional— podemos comenzar a pensar en la evaluación.

Por razones de espacio, nos concentraremos en la evaluación del lenguaje claro en tanto producto. Notamos que esta evaluación puede devenir parte de la evaluación del lenguaje claro en tanto proceso y política de comunicación. Por ejemplo, en un programa amplio de evaluación, las puntuaciones de calidad de un texto en lenguaje claro y la anotación de errores pueden utilizarse para valorar el rendimiento de redactores, editores y diseñadores, brindar puntos de contacto entre la evaluación del producto textual y las respuestas de usuarios en pruebas de usabilidad y aportar sugerencias para promover la mejora continua de un enfoque a largo plazo.

(30) Katherine Spivey, co-presidente de la red Plain Language Action and Information Network en EE. UU., afirma que a menudo un lenguaje oscuro refleja un proceso falto de claridad. (Comunicación personal).

Para la evaluación de un documento en lenguaje claro, proponemos el uso de cinco dimensiones: pertinencia, accesibilidad, inteligibilidad, adecuación y eficacia. Estas dimensiones son en gran medida paralelas a los principios de lenguaje claro de la norma ISO 24495-1:2023, con una salvedad: desdoblamos el principio llamado “entendible” en dos aspectos: inteligibilidad y adecuación. Esto nos permite abordar, por un lado, la cohesión formal y la coherencia conceptual y, por otro, la adaptación del registro y género discursivos al lector meta y al contexto comunicativo.

Al valorar un texto, un evaluador ha de sopesar cada dimensión en función del texto que tiene frente sí y de las características del lector meta al cual el texto va dirigido y del contexto comunicativo.

V.1. Pertinencia

Para dar cuenta de la pertinencia del contenido, un texto en tanto producto ha de facilitar la identificación de su propósito y presentar la información necesaria y suficiente para el cumplimiento de ese propósito por parte de los lectores. Esto ha de lograrse, entre otras cosas, explicitando los objetivos comunicativos en un lugar destacado del documento o aludiendo a los mismos mediante estrategias textuales o visuales⁽³¹⁾ oportunas para que los objetivos puedan deducirse fácilmente.

Si los objetivos no quedan claros o los objetivos declarados no coinciden con la finalidad implícita, es mucho más probable que el texto fracase — pensemos en los famosos experimentos de Bransford y Johnson en los que la contextualización puede interpretarse como explicitación de objetivos⁽³²⁾.

V.2. Accesibilidad

La accesibilidad se entiende aquí en sentido amplio y se refiere al diseño de la información seleccionada como pertinente. Apunta a organizar y presentar la forma del texto de manera de facilitarle al usuario meta la percepción, interpretación, e interacción con el contenido. Esta dimensión incluye aspectos de la accesibilidad digital dirigida a usuarios que empleen tecnologías de asistencia para la lectura.

La accesibilidad en el lenguaje claro como producto incluye la presentación del contenido en el documento de manera que oriente la lectura, con el uso de tipografía, fondo y elementos gráficos de color y tamaño adecuado, la presencia de encabezados marcados de manera identificable y consistente a lo largo del texto, tanto a nivel gramatical, con el uso de estructuras para-

(31) Puede tratarse de estrategias espaciales y táctiles en un texto en braille.

(32) BRANSFORD J. y JOHNSON M. K., “Contextual Prerequisites for Understanding: Some Investigations of Comprehension and Recall”. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*. 1972. 11, 717-726.

lelas, como tipográfico (además de requerir un carácter descriptivo a fin de anunciar o resumir el contenido a leer), y el uso del espacio en blanco y de elementos visuales o audiovisuales que refuercen el mensaje⁽³³⁾.

V.3. Inteligibilidad

La inteligibilidad en el producto textual incluye aspectos léxicos, gramaticales y de coherencia local y global del contenido que hacen que un texto pueda ser entendido como un todo y en sus partes constitutivas. Los vocablos utilizados deben reflejar con precisión las ideas a compartir, adaptándose al conocimiento previo del lector meta. Las oraciones deben comunicar sin ambigüedad los estados, procesos o acontecimientos que pretenden comunicar. Los párrafos deben tener unidad conceptual y fluidez informativa, para lo cual es esencial la variación sintáctica, la cohesión y el uso de conectores adecuados. La organización conceptual, es decir la estructura del mensaje, debe contribuir al objetivo comunicativo.

Sin duda existe una superposición con la dimensión de adecuación, pues es imposible desdoblarse completamente en un texto cada dimensión en forma discreta. Pero, esta dimensión puede entenderse como textualidad, en el sentido definido por Neubert y Shreve como “el complejo conjunto de características que deben tener los textos para ser considerados textos”⁽³⁴⁾, independientemente del registro o del grado de especialización del contenido.

V.4. Adecuación

La adecuación es la propiedad textual por la que el texto se adapta a sus lectores meta mediante elecciones léxicas y gramaticales y de género y canal comunicativos. El contexto situacional juega un papel esencial ya que “las unidades de contenido no son partículas fijas con identidad estable, sino aglomerados difusos sensibles a las condiciones de uso”⁽³⁵⁾. Es este dinamismo el que nos lleva a desdoblarse textualidad y adecuación en la evaluación de un texto en lenguaje claro y permite la creación a partir de un texto base de diversos productos. Por ejemplo, en una campaña sobre alfabetización, pueden generarse documentos para padres, maestros, actores comunitarios y alumnos a partir del mismo mensaje central.

(33) En algunos casos puede ser necesario evaluar decisiones del proceso de textualización, como la elección del género (en tanto clase socialmente tipificada de evento comunicativo, que puede verse predeterminado institucionalmente), e incluso el medio o canal por medio del cual se comparte el texto.

(34) NEUBERT, A. y SHREVE, G. “Translation as text. Kent, Kent State University Press, 1992, pág. 70.

(35) DE BEAUGRANDE, R. A., & DRESSLER, W. U. “Introduction to text linguistics”. New York, Longman, 1981, pág. 22.

Se combinan en esta dimensión consideraciones sobre las preferencias y posibilidades de los lectores y los proveedores de información en cuanto a la variedad de lengua empleada y el género discursivo. Esto incluye la elección de ítems léxicos (con la definición de términos técnicos de ser necesaria), de estructuras gramaticales y de superestructuras textuales. También implica reflejar o al menos considerar la identidad cultural de los lectores en elementos no textuales como colores e imágenes. Por ejemplo, puede ser necesaria la adaptación de referencias culturales, modismos o metáforas para que resulten familiares y significativos en la cultura del lector meta.

V.5. Eficacia

La eficacia de un texto solo puede evaluarse analíticamente recurriendo a aspectos externos al texto, ya que el texto en tanto producto no revela detalles sobre la planificación previa al mismo, el desarrollo participativo junto a lectores meta o los resultados de pruebas de usabilidad. La evaluación de la eficacia de manera analítica forma parte del análisis del lenguaje claro como proceso, que por razones de espacio no abordamos en el presente trabajo.

En el lenguaje claro como producto la eficacia requiere de una valoración integral por parte del evaluador, quien habrá de juzgar de manera holística si el mensaje se centra en resultados positivos, es asequible el lector meta y resulta congruente con los objetivos del emisor.

V.6. Una herramienta de evaluación: breve reseña

Para la evaluación de un texto en lenguaje claro, recogemos las dimensiones en un instrumento llamado RAISE *Plain Language Assessment INdex* (Índice PLAIN o RAISE, la sigla en inglés de *Relevance, Accessibility, Intelligibility, Suitability, y Efficacy*), desarrollado en inglés, español e italiano (en proceso de validación).

A fin de desarrollar un instrumento confiable y válido para evaluar el lenguaje claro en tanto producto, es decir, según se manifiesta en un texto, recopilamos indicadores a partir de instrumentos existentes y sugerencias de ítems nuevos sometidos a verificación. Este proceso ha incluido juicio de expertos y pruebas de validez de constructo con lectores meta, aún en desarrollo.

Cada dimensión de claridad se evalúa en función de las necesidades del lector y de los objetivos del mensaje mediante un conjunto de indicadores. Cada indicador presenta una definición operativa que permite identificar un nivel de conformidad con la misma, en una escala de 3 valores (sin conformidad, conformidad parcial, conformidad). La conformidad se indica con un valor bruto a partir del cual se ponderan puntajes parciales y se computa el puntaje de un índice. Además, el instrumento brinda lineamientos

para la toma de decisiones por parte del evaluador y la posibilidad de marcar errores de especial gravedad y de otorgar puntos por calidad excepcional.

El índice PLAIN proporciona un mecanismo para que evaluadores humanos sopesen errores, indiquen su nivel de gravedad y puedan hacer sugerencias a fin de corregirlos o mitigarlos. Este enfoque contrasta con métricas no diagnósticas como las fórmulas de legibilidad que no proporcionan información específica ni orientación para la acción.

VI. OBSERVACIONES FINALES

En el presente trabajo proponemos una conceptualización tripartita del lenguaje claro a fin de avanzar en la construcción de una práctica disciplinar y emprender el camino hacia la operacionalización y evaluación de productos, procesos y políticas de comunicación.

Atendiendo a los preceptos fundamentales del lenguaje claro tendientes a optimizar el acceso a la información, su comprensión y aplicación, proponemos el uso de cinco dimensiones que permiten separar, en la medida de lo posible, dado que un texto es un todo integral, diversos aspectos del texto a fin de evaluar su claridad. Las dimensiones propuestas incluyen pertinencia, accesibilidad, inteligibilidad, adecuación y eficacia, y responden a los principios de lenguaje claro explicitados en la norma ISO 24495-1:2023 (ver 29). El desarrollo de indicadores en estas dimensiones permite la evaluación de contenido, redacción y organización conceptual, estilo y presentación en función de su adecuación al lector meta y al propósito comunicativo.

Nos concentramos en la evaluación del texto escrito por su valor central como herramienta de comunicación y construcción de la subjetividad. Nos alejamos de la conceptualización del lenguaje claro como variedad de lengua asociada a lo coloquial. Entendemos que esto lo circunscribe a intercambios caracterizados por una “relación social o funcional de igualdad entre los interlocutores [...] relación vivencial de proximidad entre éstos [...] marco interaccional familiar [...] cotidianidad temática de la interacción [...] fin interpersonal [y] tono informal” ⁽³⁶⁾.

Entendemos que tanto el proceso como el producto pueden concebirse de manera más amplia, que aún incluya “una buena redacción traduciendo textos técnicos en lenguaje accesible al lego” ⁽³⁷⁾ y al mismo tiempo abarque

(36) BRIZ, A., “Lo coloquial y lo formal, el eje de la variedad lingüística.” 2010. <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/29/95/11briz.pdf>

(37) GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN PAULO., “Orientaciones para adopción de lenguaje claro” 2016.

la redacción o revisión de textos claros dirigidos al especialista⁽³⁸⁾,⁽³⁹⁾, trátese este de un entusiasta o de un profesional altamente capacitado.

Por último, notamos que la evaluación del lenguaje claro como producto, tomada aquí como punto de partida, puede devenir parte de la evaluación del lenguaje claro como proceso y política de comunicación en un programa más amplio de evaluación. La calidad del lenguaje claro en tanto producto se define en términos de especificaciones basadas en los requisitos del lector meta y los objetivos del emisor. Así, la evaluación de la calidad de un texto en lenguaje claro apoya tareas de gestión de calidad de procesos y políticas, como el desarrollo de mecanismos para seleccionar personal, identificar, corregir y prevenir errores, o hacer converger prácticas de comunicación con promesas y misiones institucionales.

(38) VITETTA, M., "El lenguaje claro en la doctrina jurídica: conveniencia de su aplicación en un supuesto de comunicación entre especialistas. *Revista Jurídica Austral*, 2022, 3, 1, págs. 367-390

(39) CAPURRO, M. E. y MARAZZATO SPARANO, R., "Plain Language is also for Experts". [Ponencia]. Congreso anual, American Translators Association, Palm Springs, 2019.

LENGUAJE CLARO: UN PROBLEMA JURÍDICO CON UNA SOLUCIÓN LINGÜÍSTICA

Por Paulina Meza (*)

I. INTRODUCCIÓN

Existe abundante evidencia de que los textos especializados suponen serias dificultades de comprensión y producción para sus usuarios⁽¹⁾, problemática que se ha constatado frecuentemente en el ámbito jurídico⁽²⁾. En este campo, la comprensión de textos es especialmente compleja, pues se trata de un discurso particularmente extraño y oscuro⁽³⁾; y, además, habitualmente, sus productores son expertos en la materia, pero sus destinatarios, en ocasiones, no lo son⁽⁴⁾, por lo que es usual que la comunicación jurídica fracase⁽⁵⁾.

(*) Profesora de Castellano y Licenciada en Educación por la Universidad de Playa Ancha. Obtuvo los grados de Magíster en Lingüística Aplicada y de Doctora en Lingüística en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. En su investigación postdoctoral, se especializó, durante 3 años, en escritura científica. Luego, en su Proyecto FONDECYT de Iniciación, investigó la producción de textos escritos por estudiantes de Derecho y Medicina. Sus intereses de investigación dicen relación, principalmente, con el discurso académico, profesional y científico, y el lenguaje claro. Actualmente, se desempeña como académica del Instituto Multidisciplinario de Investigación y Postgrado de la Universidad de La Serena (Chile), y desarrolla su Proyecto FONDECYT Regular en el que estudia experimentalmente el lenguaje claro en el ámbito jurídico.

(1) GUNNARSSON, *Professional Discourse*; GOTTI, *Investigating Specialized Discourse*; DA CUNHA Y MONTANÉ, *Textual genres and writing difficulties in specialized domains*, p. 4-30; entre otros.

(2) BREEZE *Lexical bundles across four legal genres*, pp. 229-253; TARANTILLA Y YÚFERA, *La tipología textual en l'ensenyament de la llengua del dret: consideracions a partir d'una experiència docent*, pp. 35-52; TESSUTO, *Investigating English legal genres in academic and professional contexts*; AGÜERO, *¿Conforman las sentencias penales un género discursivo?*, pp. 7-26; ALCARAZ *et al.*, *El español jurídico*; BREEZE *et al.*, *Interpersonality in legal genres*; GIDI Y WEIHOFEN, *Legal Writing Style*; PONTRANDOLFO, *Gerundios 'revelando' normalización en el lenguaje judicial español: consideraciones a partir del corpus JustClar*, pp. 725-749.

(3) TAFUR, *Ese tardío, extraño y oscuro lenguaje de los jueces*, pp. 219-224.

(4) MEZA *et al.*, *Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists*, pp. 356-383.

(5) LESMES, *Libro de estilo de la Justicia*, pp. XXIII-XXV.

Por lo anterior, la necesidad de que el ejercicio del derecho se concrete mediante un lenguaje claro ha sido defendida por lingüistas y juristas⁽⁶⁾. En general, sus propuestas tienen en común la pretensión de aportar en la resolución de los problemas de comprensión que tiene la ciudadanía al leer documentos especializados, enmarcados en prácticas comunicativas que se manifiestan en géneros estereotipados, además de un registro muy formal y especializado, alejado del registro estándar empleado por el ciudadano medio⁽⁷⁾.

La reconocida importancia del lenguaje claro ha derivado en diversas propuestas dirigidas, principalmente, a modernizar el lenguaje jurídico⁽⁸⁾. Otros estudios de revisión teórica se han encargado de exponer el recorrido histórico del lenguaje claro en distintos países y ámbitos⁽⁹⁾, delimitar el concepto de lenguaje claro⁽¹⁰⁾ o realizar panoramas generales sobre el tema⁽¹¹⁾. Otro tipo de iniciativa frecuente es la que se enfoca en la mención de rasgos concretos que aportan a la claridad⁽¹²⁾.

A pesar de los avances en torno al lenguaje claro, y del interés de especialistas de distintas disciplinas en torno a esta línea, aún se reconoce un desarrollo disperso y una escasa repercusión de la investigación sobre el lenguaje claro⁽¹³⁾. Una discusión que, hasta la fecha, no se ha abordado dice relación con cuestiones como las siguientes: ¿el lenguaje claro es una cuestión de orden lingüístico o jurídico? ¿la simplificación de un texto se sustenta en el conocimiento lingüístico o jurídico? Estas son, precisamente, algunas de las interrogantes que sustentan este capítulo. Así, nuestro objetivo es ofrecer una propuesta de solución lingüística para simplificar los textos jurídicos.

(6) BALLESTEROS Y LÓPEZ-SAMANIEGO, *Lengua y Derecho: perspectivas de estudio*, pp. 43-50.

(7) MEZA *et al.*, *Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists*, pp. 356-383.

(8) MONTOLÍO *et al.*, *Informe sobre lenguaje escrito. Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*; MONTOLÍO, *Hacia la modernización del discurso jurídico*.

(9) KIMBLE, *Writing for Dollars, Writing to Please. The case for plain language in business government, and law*; SCHRIVER, *Plain language in the US gains momentum: 1940-2015*, pp. 343-383.

(10) MAZUR, *Revisiting plain language. Technical communication*, 47(2), 205-211.

(11) ALSINA, *Endeavours towards a plain legal language: The case of Spanish in context*, pp. 235-268.

(12) SALA, *Plain Language in Legal Studies: A Corpus-Based Study*, p. 651; SONGA, *In pursuit of clarity: how far should the drafter go?*, pp. 415-422; CARRETERO, *La claridad y el orden en la narración del discurso jurídico*, pp. 64-85; JIMÉNEZ-YÁÑEZ, *Escribir Bien es de Justicia. Técnicas de Expresión Escrita para Juristas*; MONTOLÍO Y TASCÓN, *El Derecho a Entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*; entre otros.

(13) SCHRIVER, *Plain language in the US gains momentum: 1940-2015*, 343-383; DA CUNHA, *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*.

II. LENGUAJE CLARO: UN PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la complejidad característica del discurso especializado, el ámbito jurídico resulta especialmente difícil, pues se ha reconocido como un discurso particularmente complicado y oscuro, caracterizado por: escritos farragosos y ambiguos, incluso para los propios juristas, innecesariamente extensos y atiborrados de citas artificiosas; textos llenos de expresiones pomposas, estructuras agramaticales, léxico extremadamente formal, excesivo formulismo y sintaxis embrollada; escritura sobrecargada y densa por su conceptualismo. En definitiva, se trata de un uso de la lengua opaco, falta de naturalidad y un vocabulario singular⁽¹⁴⁾.

Los rasgos mencionados constituyen, sin duda, un obstáculo para la comprensión, pues la audiencia de textos jurídicos incluye a especialistas y no especialistas en derecho⁽¹⁵⁾. Sumado a lo anterior, el discurso jurídico, por su carácter vinculante, afecta la vida de los ciudadanos más que cualquier otro ámbito discursivo, sin embargo, su carácter especializado constituye una barrera para el acceso de los ciudadanos involucrados en los procesos judiciales. De hecho, se ha afirmado que el Poder Judicial es la rama más hermética del gobierno, pues existe una cultura institucional caracterizada por la falta de transparencia y la renuencia al control ciudadano⁽¹⁶⁾. Así, existe una contradicción inherente al hecho de que la ley se supone conocida por todos y que nadie puede alegar su ignorancia⁽¹⁷⁾, pero, dadas las características del discurso jurídico, su acceso no es universal.

En línea con lo anterior, en la comunicación especializada, habitualmente, existe una brecha entre la experticia de los productores de los textos y la de sus receptores. A pesar de ello, estos últimos tienen una expectativa de recibir información relevante⁽¹⁸⁾, la que es obstaculizada por el carácter oscuro de los textos jurídicos. El resultado de ello es una comunicación sin éxito, pues, como señala Lesmes⁽¹⁹⁾, en el ámbito jurídico, la comprensión del mensaje es el indicio más eficiente para valorar el éxito comunicativo.

En definitiva, los atributos del discurso jurídico se transforman en un obstáculo para que las personas no formadas en la materia comprendan sus derechos y puedan ejercerlos, por lo que podrían verse afectadas por los alcances de textos jurídicos que, muchas veces, no comprenden. A ello se

(14) CAZORLA, *El lenguaje jurídico actual*; ALCARAZ *et al.*, *El español jurídico*; MUÑOZ, Libro de estilo de la Justicia; DA CUNHA, *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*; MONTOLÍO Y TASCÓN, *El Derecho a Entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*.

(15) OATES *et al.*, *The Legal Writing Handbook. Analysis, Research, and Writing*.

(16) Juzgado Penal N.º 13, <https://juzgado13pcyf.webnode.com/nuestro-libro/>

(17) Código Civil Chileno, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=172986>.

(18) CABRÉ Y ESTOPÀ, *Coneixement, llenguatge i discurs especialitzat*, pp. 69-93.

(19) LESMES, *Libro de estilo de la Justicia*, pp. XXIII-XXV.

suma que el cometido de transmitir ideas de forma clara y precisa a su audiencia es difícil para los operadores jurídicos, pues, muchas veces, carecen de las herramientas para producir textos disciplinares de calidad⁽²⁰⁾.

En la Figura 1, en un fragmento de un texto jurídico real, se ejemplifican algunos rasgos lingüístico-discursivos complejizadores:

DEMANDA CIVIL

Vengo en demandar indemnización de perjuicios por responsabilidad civil extracontractual en contra de don XXXX XXXXX, de profesión Boxeador, domiciliado en calle XXXXX N°785, XXXXX, Región de XXXX, en razón de los hechos que a continuación se exponen [...]

POR TANTO: En mérito de lo anteriormente expuesto, a [S] niego tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del señor XXXX XXXXX, acogerla a tramitación en todas sus partes, con expresa condenación en costas, y en definitiva condenar al demandado al pago de la suma de \$23.400.000 por concepto de los perjuicios patrimoniales y moral sufridos por parte de mi representado.

PRIMER OTROSÍ: Que con el objeto de acreditar los daños demandados, vengo en acompañar con citación, los siguientes documentos:

- Factura gastos médicos.
- Honorarios psicólogo.
- Fotos de los daños a XXXX XXXXX.

SEGUNDO OTROSÍ: PATROCINIO Y PODER: Sirvase [SS] Tener presente que en mi calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asumo personalmente el patrocinio y poder en esta causa. -

Simbología:

- > Expresiones disciplinares formulaicas.
- > Siglas especializadas.
- > Terminología especializada.
- > Expresiones técnicas.

- Oración extensa.

- Problemas de puntuación.

Figura 1: Ejemplos de rasgos complejizadores en una Demanda (adaptado de Meza, 2022).

III. LENGUAJE CLARO: UN PROBLEMA CON UNA SOLUCIÓN LINGÜÍSTICA

Según una investigación reciente⁽²¹⁾, existen más de 300 rasgos lingüístico-discursivos distintos que complejizan el discurso jurídico, así como también casi 500 de ellos podrían simplificarlo. Al respecto, una cuestión interesante es que se ha evidenciado que la gran mayoría de los rasgos que facilitan la comprensión del discurso jurídico corresponden a cuestiones lingüísticas más que jurídicas. Por tanto, el problema jurídico descrito en el apartado anterior podría enfrentarse de mejor manera con las herramientas o estrategias que nos ofrece el uso de la lengua, esto es, una solución lingüística. Para sustentar esta idea, tómesese como ejemplo el texto real presentado en la siguiente figura:

(20) MEZA Y GONZÁLEZ-CATALÁN, *Un instrumento para evaluar la calidad lingüístico-discursiva de textos disciplinares producidos por estudiantes de Derecho*, pp. 163-184.

(21) MEZA Y DÍAZ-ISO, *Rasgos lingüístico-discursivos característicos de textos jurídicos claros: una revisión sistemática*.

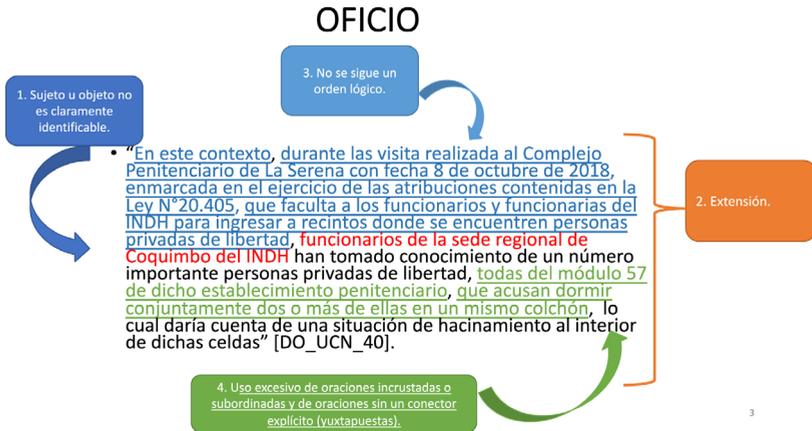


Figura 2: ejemplos de rasgos complejizadores en un Oficio

En la Figura 2, destacamos distintos rasgos que podrían atentar contra la claridad y la comprensión de un texto jurídico. Por ejemplo, el sujeto de la oración se integra recién en la sexta línea de la oración, por lo que el lector inicia y avanza en su lectura sin saber de quién o de qué se está hablando. De la misma manera, con más de 10 líneas de oración, resulta difícil mantener disponible en la memoria de trabajo del lector la idea desarrollada, por lo que la comprensión se dificulta aún más. Asimismo, el orden de la oración no facilita su lectura, pues no hay un orden lógico. Y, además, se presentan una serie de oraciones incrustadas. Todas estas cuestiones entorpecen el trabajo del lector, e, incluso, podrían llevarlo a conclusiones erradas sobre el contenido del texto.

En la Figura 3, presentamos una propuesta que simplifica el contenido de la Figura 2.

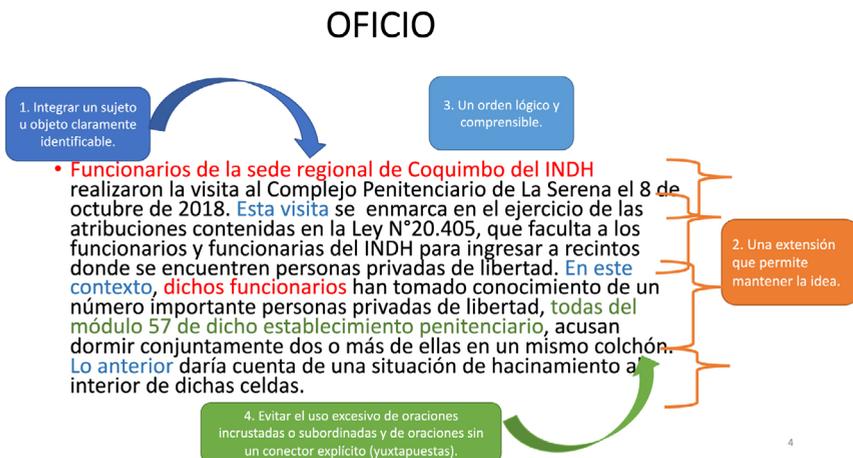


Figura 3: propuesta de simplificación de un Oficio.

En el texto de la Figura 3, hicimos una serie de modificaciones que constituyen ejemplos de estrategias de simplificación que facilitan la lectura y, eventualmente, la comprensión de un texto jurídico. Todas ellas se basan en cuestiones lingüísticas, particularmente, en una cuestión elemental como la construcción de párrafos y oraciones. Concretamente, las siguientes ediciones: 1) mover la posición del sujeto, 2) dividir la oración, 3) recordar el sujeto a través de la correferencia (“dichos funcionarios”), 4) reorganizar la información para eliminar la subordinación excesiva, 5) incluir elementos que facilitan la lectura (“esta visita”, “en este contexto”, “lo anterior”).

El ejemplo presentado corresponde a una pequeña muestra que evidencia que, con estrategias lingüísticas sencillas, y de conocimiento común, se puede simplificar un texto, de forma que un lector no experto en materia jurídica pueda leerlo con mayor facilidad. Otras estrategias lingüísticas fácilmente aplicables a cualquier tipo de texto jurídico se mencionan en la Figura 4:

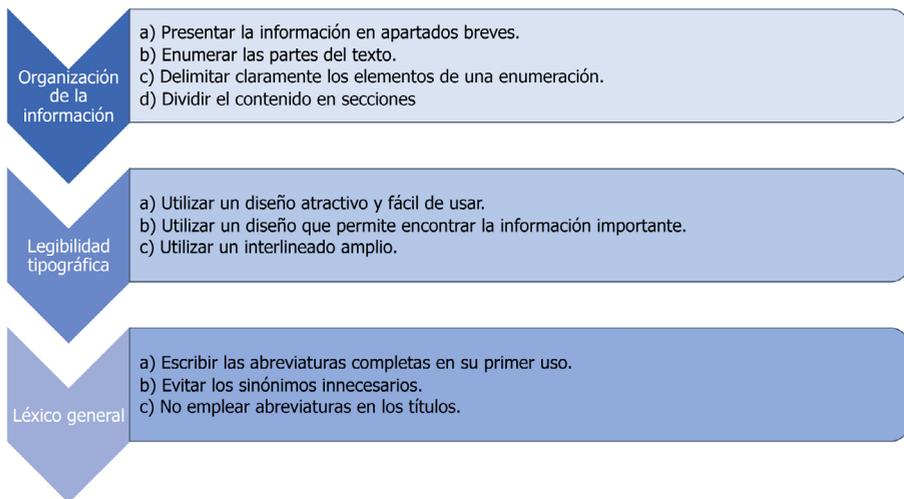


Figura 4: ejemplos de estrategias lingüísticas de simplificación de textos jurídicos.

En la Figura 4, presentamos una serie de estrategias lingüísticas de simplificación de textos jurídicos, agrupadas en tres dimensiones. En el primer grupo, mencionamos estrategias sencillas relacionadas con la organización de la información, esto es, disponer el contenido textual de forma que sea más accesible. Por ejemplo, a partir de la enumeración de las partes del texto, de la delimitación precisa de los elementos de una enumeración con el uso de marcadores discursivos (en primer lugar, en segundo lugar, por una

parte, por otra parte, etc.), o de la división de fragmentos extensos del texto en apartados claramente identificables.

Otro grupo de estrategias se aglutina en la dimensión “legibilidad tipográfica”, referida a aquellos elementos relacionados con la percepción visual del texto que permiten ofrecer un texto visualmente legible. Algunas estrategias de este grupo son, por ejemplo, utilizar un interlineado amplio y un tamaño de fuente adecuado.

El léxico de uso común o general también permite el uso de algunas estrategias dirigidas a producir textos claros. Así, por ejemplo, se pueden escribir las abreviaturas completas en su primer uso, de forma que el lector se entere de su significado. Asimismo, se puede prescindir de sinónimos innecesarios que podría sobrecargar demasiado el texto. Por cierto, el léxico jurídico también podría admitir el uso de ciertas estrategias dirigidas a simplificar los textos. Por ejemplo, el parafraseo de los latinismos de uso poco frecuente o, también, a partir de una homogeneización terminológica (usar siempre el mismo término para el mismo concepto). Sin embargo, este ámbito resulta más complejo, pues requiere del conocimiento de un especialista del ámbito jurídico.

IV. CONCLUSIONES

En este capítulo, hemos identificado una serie de elementos del discurso jurídico que lo hacen complejo, especialmente, para ciudadanos sin formación jurídica. En este marco, presentamos como premisa el hecho de que muchas de las cuestiones que complejizan el discurso del derecho son fácilmente solucionables con el uso de estrategias lingüísticas concretas, que no requieren de conocimiento jurídico. Específicamente, hemos ofrecido una pequeña muestra de estrategias en 4 dimensiones diferentes: construcción de párrafos y oraciones, organización de la información, legibilidad tipográfica y léxico general. Un listado exhaustivo con rasgos lingüísticos facilitadores y complejizadores, se puede encontrar en Meza y Díaz-Iso⁽²²⁾.

Por cierto, nuestra propuesta no desconoce que, en algunos casos, se requiere conocimiento altamente especializado de un operador jurídico experto. Por esta misma razón, un valor de la propuesta presentada radica en que las estrategias ofrecidas no deberían estar en pugna con ninguna tradición jurídica, formato o conocimiento especializado. Además, su utilización facilitaría no solo la comunicación entre un escritor experto y un lector lego o semilego, sino también aquella que se da entre expertos. Esto

(22) MEZA Y DÍAZ-ISO, *Rasgos lingüístico-discursivos característicos de textos jurídicos claros: una revisión sistemática*.

es sumamente relevante si consideramos que muchas veces los textos resultan ambiguos incluso para los propios juristas⁽²³⁾.

En línea con lo anterior, desde nuestro punto de vista, los especialistas del derecho deberían ostentar un dominio avanzado del uso de la lengua. Ello es sumamente relevante si consideramos que de la correcta expresión de los juristas “depende, en muchos casos, la justa solución de los problemas”⁽²⁴⁾. Y, además, un operador jurídico eficaz debe tener la capacidad de ajustar su escrito para satisfacer las necesidades del cliente⁽²⁵⁾. Asimismo, por el carácter vinculante de los textos jurídicos, hay una especial responsabilidad en que sus productores sean capaces de escribir de forma clara y precisa para su audiencia, de forma que la ciudadanía conozca y comprenda los alcances o condiciones que la afectan. Así, en la escritura jurídica, debe primar el derecho del ciudadano a entender tanto la naturaleza del acto como su contenido⁽²⁶⁾.

Por todo lo anterior, no es suficiente que los abogados en formación y profesionales dominen solo los aspectos teóricos de su disciplina, sino que, además, deben tener un dominio avanzado de la escritura. Esto les permitiría, entre otras cosas, utilizar estrategias lingüísticas de simplificación de textos como las presentadas en este capítulo. Por tanto, existe una necesidad urgente de formación continua de los especialistas del derecho, que, a nuestro juicio, debería comenzar desde el ingreso a la educación superior. Así, los estudiantes de Derecho no solo deberían tener una sólida formación en conocimientos jurídicos, sino también en cuestiones lingüísticas, particularmente, de producción de textos.

Con este capítulo pretendemos contribuir al desarrollo de textos escritos jurídicos claros y, de esta manera, acercar los procesos jurídicos a los ciudadanos sobre la base de una transmisión clara, de forma que comprendan sus efectos y alcances. Todo ello, pues tenemos la convicción de que “nunca deberían existir obstáculos lingüísticos para que el ciudadano comprenda los textos que le imponen obligaciones o le reconocen derechos, sean leyes, sentencias o resoluciones administrativas”⁽²⁷⁾

(23) DE SANTIAGO, *Nuevas aportaciones al estudio de la lengua española: investigaciones filológicas*, pp. 287-298.

(24) JIMÉNEZ-YÁÑEZ, *Escribir Bien es de Justicia. Técnicas de Expresión Escrita para Juristas*.

(25) OATES *et al.*, *The Legal Writing Handbook. Analysis, Research, and Writing*.

(26) BAYO, *La formación básica del ciudadano y el mundo del Derecho. Crítica lingüística del lenguaje judicial*, pp. 51-72.

(27) MUÑOZ, S., “Libro de estilo de la Justicia”, Ed. Espasa, 2017

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, C. (2014). ¿Conforman las sentencias penales un género discursivo? *Estudios Filológicos*, 53, 7-26.
- Alcaraz, E., Hugues, B., y Gómez, A. (2014). *El español jurídico*. Ariel.
- Alsina, A. (2018). Endeavours towards a plain legal language: The case of Spanish in context. *International Journal of Legal Discourse*, 3(2), 235-268.
- Ballesteros, M., y López-Samaniego, A. (2017). Lengua y Derecho: perspectivas de estudio. *Anuari de Filologia. Estudis de Lingüística*, 7, 43-50.
- Bayo, J. (1996). La formación básica del ciudadano y el mundo del Derecho. *Crítica lingüística del lenguaje judicial*. *Revista de Llengua i Dret*, 25, 51-72.
- Breeze, R. (2013). Lexical bundles across four legal genres. *International Journal of Corpus Linguistics*, 18(2), 229-253.
- Breeze, R., Gotti, M., y Sancho-Guinda, C. (2014). *Interpersonality in legal genres*. Peter Lang.
- Cabré, M., y Estopà, R. (2005). Unidades de conocimiento especializado: caracterización y tipología. En M. Cabré y C. Bach (Eds.), *Coneixement, llenguatge i discurs especialitzat* (pp. 69-93). Institut Universitari de Lingüística Aplicada / Universitat Pompeu Fabra.
- Carretero, C. (2015). La claridad y el orden en la narración del discurso jurídico. *Revista De Llengua I Dret*, 64, 64-85.
- Cazorla, L. (2013). *El lenguaje jurídico actual*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Código Civil Chileno (2020). Promulgación de la ley. <https://www.bcn.cl/ley-chile/navegar?idNorma=172986>.
- Da Cunha, I., & Montané, A. (2019). Textual genres and writing difficulties in specialized domains. *Revista Signos: Estudios de Lingüística*, 52(99), 4-30.
- Da Cunha, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*. Editorial Comares.
- De Santiago, J. (2001) *Lenguaje jurídico y norma*. En J. Bartol (Ed.), *Nuevas aportaciones al estudio de la lengua española: investigaciones filológicas* (pp. 287-298). Lusu-Española de Ediciones.
- Gidi, A., y Weihofen, H. (2018). *Legal Writing Style*. West Academic.
- Gotti, M. (2011) *Investigating Specialized Discourse*. Peter Lang.
- Gunnarsson, B. (2009). *Professional Discourse*. Continuum.
- Jiménez-Yáñez, R. (2016). *Escribir Bien es de Justicia. Técnicas de Expresión Escrita para Juristas*. Thomson Reuters Aranzadi.

- Juzgado Penal N.º 13 del Poder Judicial de Buenos Aires (2020). Open Justice. The idea into practice. <https://juzgado13pcyf.webnode.com/nuestro-libro/>
- Kimble, J. (2012). *Writing for Dollars, Writing to Please. The case for plain language in business government, and law.* Carolina Academic Press.
- Lesmes, C. (2017). Prólogo. En S. Muñoz (Ed.), *Libro de estilo de la Justicia* (pp. XXIII-XXV). Espasa.
- Mazur, B. (2000). Revisiting plain language. *Technical communication*, 47(2), 205-211.
- Meza, P. (2022). "Why is it important to define the concept of 'plain writing' in the legal field?". Disponible en: <https://www.brandeis.edu/ethics/international-justice/language-culture-justice/spotlight/spotlight-pages-2022/spotlight-feb-2022.html>
- Meza, P., y Díaz-Iso, A. (en evaluación). Rasgos lingüístico-discursivos característicos de textos jurídicos claros: una revisión sistemática. *Onomázein*.
- Meza, P., González-Catalán, F., López-Ferrero, C., y Gutiérrez, I. (2020). Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists. *Discourse Studies*, 22(3), 356-383.
- Meza, P., y González-Catalán, F. (2021). Un instrumento para evaluar la calidad lingüístico-discursiva de textos disciplinares producidos por estudiantes de Derecho. *Onomázein*, 51, 163-184.
- Montolío, E., García, M., Gras, P., López-Samaniego, A., Polanco, F., Taranilla, R., y Yúfera, I. (2011). Informe sobre lenguaje escrito. Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico. Ministerio de Justicia.
- Montolío, E. (2012). *Hacia la modernización del discurso jurídico.* Edicions Universitat de Barcelona.
- Montolío, E., y Tascón, M. (2020). *El Derecho a Entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía Catarata.*
- Muñoz, S. (2017). *Libro de estilo de la Justicia.* Espasa.
- Oates, L., Enquist, A., y Francis, J. (2018). *The Legal Writing Handbook. Analysis, Research, and Writing.* Wolters Kluwer.
- Pontrandolfo, G. (2019). Gerundios 'revelando' normalización en el lenguaje judicial español: consideraciones a partir del corpus JustClar. *Orillas*, 8, 725-749.
- Sala, M. (2014). Plain Language in Legal Studies: A Corpus-Based Study. *European Journal of Law Reform*, 16, 651.
- Schriver, K. (2017). Plain language in the US gains momentum: 1940-2015. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60(4), 343-383.

-
- Songa, A. (2013). In pursuit of clarity: how far should the drafter go? *Commonwealth Law Bulletin*, 39(3), 415-422.
- Tafur, J. (2011). Ese tardío, extraño y oscuro lenguaje de los jueces. *Criterio Jurídico*, 1(2), 219-224.
- Taranilla, R., y Yúfera, I. (2012). La tipología textual en l'ensenyament de la llengua del dret: consideracions a partir d'una experiència docent. *Revista de Llengua i Dret*, 35-52.
- Tessuto, G. (2013). *Investigating English legal genres in academic and professional contexts*. Cambridge Scholars Publishing.

INTERÉS FISCAL DEL CONTRIBUYENTE Y LENGUAJE TÉCNICO CLARO

Por Agustina O'Donnell^(*)

I. INTRODUCCIÓN

Hace un tiempo ya que el interés fiscal dejó de ser un asunto exclusivo de la Administración Tributaria —y del Fisco—.

El interés en que se recauden los tributos únicamente de sujetos con capacidad contributiva y que el sacrificio de no ingresarlos se haga solamente respecto de aquellos que no detentan dicho atributo, vía exenciones, por ejemplo, es de toda la ciudadanía. Es precisamente por esta razón que dice el Profesor Tulio Rosembuj en uno de sus últimos trabajos, que “[e]l interés fiscal compartido entre la Administración y el ciudadano es la base de la búsqueda del acuerdo entre ambos, para evitar la controversia, el litigio”⁽¹⁾.

El desencuentro entre quien paga un impuesto sin tener capacidad para hacerlo y quien goza de un beneficio fiscal pudiendo contribuir a los gastos estatales generales del mismo modo que lo hace el resto debe ser una de las principales causas de controversias en la justicia fiscal.

Así, por ejemplo, el criterio actual predominante en la jurisprudencia es que es pública la información sobre los contribuyentes que gozan de beneficios fiscales por el hecho de tener —por ley— de un “tratamiento impositivo especial”, que, a su vez, otorga al resto de la ciudadanía el derecho a acceder a esa información⁽²⁾.

Ese privilegio, inclusive hace ceder el privilegio del secreto fiscal regulado en el art. 101 de la ley 11.683, ya que según esta jurisprudencia permitir

(*) Doctora en Derecho Fiscal (UBA). Vocal del Tribunal Fiscal de la Nación. Master en Derecho Administrativo (Univ. Austral). Docente Titular de la materia Finanzas Públicas y Derecho Tributario en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la UCES. Docente Derecho Financiero y Género, Facultad de Derecho UBA. Integrante de la Asociación de Mujeres Jueces de Argentina y de la Red Mujeres para la Justicia. Autora del Libro “Acceso a la información pública y secreto fiscal. Es posible un secreto fiscal mas democrático?”, Ed Ediar, 2022.

(1) ROSEMBUJ, Tulio, *Agamben y la soberanía de excepción fiscal*, publicado en www.elfisco.com.

(2) CNACAF, “Barreyro, Eduardo”, sentencia del 1.7.2021 y “Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia c/ EN-AFIP s/amparo ley 16.986”, el 26.5.2022, publicadas en www.cij.gov.ar

que el resto acceda a esa información "...tiene por objeto ejercer el control del manejo de los fondos públicos por parte de los funcionarios encargados de llevar adelante la política de protección de la producción y el trabajo en el marco de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, antes que tomar conocimiento de la situación económica financiera de los beneficiarios...". Se destacó allí también el "...manifiesto interés público perseguido con el acceso a tales datos a los fines de realizar un exhaustivo control social sobre el modo en que los funcionarios competentes han asignado estos subsidios (Fallos 337:257)". Se trata de un criterio que no es exclusivo de nuestro país, sino que existe también en otros de la Región como México y Costa Rica.

Sobre el tema y su relación con el secreto fiscal escribí mi tesis doctoral que adapté luego como un libro publicado en el año 2022⁽³⁾.

En la búsqueda de ese objetivo, vinculado al de una democracia más justa, la transparencia de la información que obra en poder del Estado tiene un rol fundamental ya que es la que, precisamente, permite ejercer el derecho de acceso a la información y poner también en práctica procesos ciudadanos de rendición de cuentas.

Pero para ello la información además de pública y accesible debe ser clara, en cuanto a la forma en que es expuesta, legible y de sencilla comprensión. No solamente para especialistas en temas presupuestarios y/o fiscales, en cualquier ámbito en el que ejerzan su especialidad profesional, ni siquiera para juristas o profesionales de ciencias económicas, sino para cualquier persona que la lea, es decir, no importa a qué se dedique o si se dedica a algo. Es que, en definitiva, todas las personas son contribuyentes de impuestos, por sus riquezas, por sus rentas y, seguro, por sus consumos, o de tasas varias y diversas, o de contribuciones, inclusive al transitar una ruta.

Parece obvio decirlo, pero ser contribuyentes de gravámenes, por sí ya legitima a personas y empresas a saber y a ser informadas de los hechos impondibles y de los beneficios que prevén las mismas leyes que los establecen, u otras que también los alcancen por las actividades que ejerzan o las operaciones que realicen o el lugar donde se hagan. Toda esa información tiene que estar disponible en portales y tiene que ser comprensible, del mismo modo que las interpretaciones que exista de ella y las sentencias judiciales que se hayan expedido en conflictos o planteos respecto a esa normativa.

II. INTERÉS FISCAL DEL CONTRIBUYENTE Y LENGUAJE TÉCNICO CLARO

En algunas materias, la fiscal es una de ellas, es importante ya destacarlo una y otra vez, la forma de escribir que se utilice debe ser más llana que en

(3) O'DONNELL, Agustina, *Acceso a la Información y Secreto Fiscal. ¿Es posible un secreto fiscal más democrático?*, Bs. As., 2022, Ed. Ediar - www.ediar.com.ar

otras. Ciertamente es que no es la misma que en civil, familia o en penal, porque el destinatario y el mensaje es otro, pero tampoco es común a la del derecho administrativo con la que el derecho tributario tiene una estrecha relación, aun cuando, en especial para algunos institutos, se conciba a este último como una rama autónoma. De hecho, el sujeto activo de la relación con el/la administrado en ambas disciplinas es el Estado; de hecho, también, el derecho administrativo es de por sí un lenguaje técnico por definición. El pliego de una licitación pública, un contrato administrativo de concesión, hasta un sumario administrativo seguramente requieren de asesoramiento profesional para ser comprendidos. Pero no es ese el objeto de esta breve nota.

Lo que ciertamente diferencia al administrado del derecho administrativo del administrado/ contribuyente o sujeto pasivo del derecho tributario, es que en esta materia existe lo que la jurisprudencia denomina como un interés público preponderante porque se encuentran comprometidos ingresos públicos.

El Profesor Abramovich hace unos años, cuando se refería a la importancia del derecho al acceso a la información pública se refería al control sobre los gastos públicos y lo explicaba de la siguiente manera.

Un segundo abordaje de las posibilidades de conceptualización de la información parte de su consideración ya no como presupuesto de ejercicio de un derecho individual, sino de su carácter de bien público o colectivo. En este sentido, la tematización de la información no se limita a las dimensiones de tipo individual, sino que cobra un marcado carácter público o social. Funcionalmente, este carácter público o social tiende a relevar el empleo instrumental de la información no como —o no solo como— factor de autorrealización personal, sino como mecanismo o andamiaje de control institucional, tanto frente a autoridades públicas como frente a particulares cuya situación de poder de injerencia o inducción permite la determinación de conductas de otros particulares o su misma subordinación.

Y, agregaba a continuación que,

[...] el acceso a la información pública es un derecho fundado en una de las características principales del gobierno republicano, que es el de la publicidad de los actos de gobierno y transparencia de la administración. Esta característica se explica a partir de los propios cimientos del ejercicio del gobierno representativo: la representación democrática tiene carácter temporal, y el ejercicio de funciones públicas en nombre de la representación otorgada por el pueblo soberano está abierta al refrendo o escrutinio de la población en cuyo nombre se gobierna, a través del voto. En este sentido, la publicidad de los actos de gobierno constituye el mejor factor de control —o bien de legitimación— del ejercicio del poder por parte de los representantes. El acceso a la información sobre la cosa pública posibilita a las personas opinar

con propiedad y veracidad, contribuyendo de tal modo al debate público de las ideas que es garantía esencial del sistema democrático. Les permite además investigar los problemas de la comunidad, controlar a los mandatarios y participar en la vida política del Estado ⁽⁴⁾.

Todas las personas son contribuyentes de gravámenes, pero no todas han recibido instrucción acorde para comprender la complejidad, formal y sustancial, del sistema tributario donde se encuentran las normas que imponen la obligación de pagar esos gravámenes. Además, en lo que aquí importa, se encuentran redactadas en términos difíciles.

Cuando se trata de materia financiera y tributaria, la redacción tiene un defecto histórico congénito; ni las leyes tributarias, en sentido amplio del término, comprensivo de resoluciones generales, circulares, instrucciones, ni las normas técnicas a partir de las cuales luego se redactan los balances contables, tienen un lenguaje que cualquier persona sin esfuerzo puede entender; tampoco, por ende, los informes o las certificaciones, ni las pericias contables en las que necesariamente se debe utilizar el léxico de esa normativa. Entiéndase bien, no es que no sean claras por su contenido, sino por su redacción, pero esa falla puede a veces dificultar la comprensión cabal de su contenido.

No hay razón alguna para que esos mismos actos, públicos y privados, documentos e instrumentos no se redacten de una manera concreta, concisa y comprensible para un mayor número de personas si se tiene en cuenta que el público al que van dirigidos muchas veces es mayor al de sus destinatarios, a veces, incluso, es impreciso. Esto en modo alguno implica eliminar su carácter técnico, por el contrario, es enfatizar ese carácter y que más personas comprendan su alcance y contenido de opinión experta en determinado tema.

Gonzalez Zurro y Graiewski, en “De que hablamos cuando hablamos de lenguaje claro”, precisamente comentando una sentencia del Tribunal Fiscal de la Nación, señalan que “[l]a escritura en lenguaje claro no cambia el registro del discurso. Un texto formal seguirá siéndolo, aunque esté redactado de manera más comprensible. Es errónea la creencia de que la escritura clara equivale a lenguaje coloquial o que la sencillez está reñida con el rigor o la calidad jurídica”⁽⁵⁾. Lenguaje claro no es eliminar los modismos jurídicos ni los tecnicismos propios de cada disciplina.

(4) ABRAMOVICH, Víctor y otros, *El acceso a la información como derecho*, publicado en el *Anuario de Derecho a la Comunicación*, año 1, vol. 1, Ed. Siglo Veintiuno, Buenos Aires, 2000.

(5) GONZALEZ ZURRO, Guillermo y GRAIEWSKI, Mónica, *De qué hablamos cuando hablamos de lenguaje claro. A propósito de un fallo del Tribunal Fiscal de la Nación, RD C 2973/2020*.

Además, esas piezas técnicas o contables integran luego los dictámenes que emite la Administración Tributaria cuando interpreta las normas o los relatos de las sentencias, que en nuestro país son públicas, por razones de transparencia y de allí también la relevancia que puedan ser fácilmente comprendidos. En el orden nacional, las sentencias que se dictan en materia contenciosa tributaria se publican en el portal del Poder Judicial de la Nación creado en una de las Acordadas del denominado *gobierno abierto judicial* de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la N.º 17/2006: el Centro de Información Judicial (CIJ). Por su parte, el Tribunal Fiscal de la Nación publica sus sentencias en su portal desde el año 2019 en cumplimiento a la ley 25.795⁽⁶⁾.

Cuando Rosembuj se refiere a ello, nos dice que:

El lenguaje jurídico, el texto de cualquier ley es un lenguaje especial respecto al lenguaje común y el lenguaje fiscal es especialísimo respecto al lenguaje jurídico. El derecho democrático no puede partir de la premisa que es una materia ajena al ciudadano, por que dejaría de serlo. La ley pasa a ser propiedad de funcionarios especializados en detrimento de su significación social⁽⁷⁾.

Es este autor también el que distingue entre sistema fiscal complejo y sistema fiscal complicado:

Un sistema fiscal complejo no se contrapone a un sistema fiscal complicado. La complicación del sistema deriva exclusivamente del lenguaje técnico y, por supuesto, sirve para alimentar la complejidad del poder y capital del campo fiscal para beneficio de sus principales actores. La repetición es obvia: el campo fiscal complejo deviene aún más complejo cuando sus resultados solo pueden ser comprendidos por los defensores de una determinada visión del mundo.

Y recurre a continuación a Pierre Bourdieu para decir que:

La complicación del lenguaje técnico se evidencia como un instrumento de poder simbólico, de individuos que actúan en el campo fiscal con el privilegio del capital y el reconocimiento, por sobre o junto con la Administración, el poder judicial y el poder político⁽⁸⁾.

Así, la complejidad del lenguaje complejiza aún más la comprensión del sistema tributario alejándola de la ciudadanía que, ya se dijo, detenta el interés fiscal para lo cual tiene que poder ejercer el derecho de acceso a la información: para ello, la información además de estar disponible y publicada debe ser comprensible.

(6) <https://www.argentina.gob.ar/tribunalfiscal/jurisprudencia>

(7) ROSEMBUJ, Tulio, *Impuesto, democracia, Coerción y Estado*, publicado en www.elfisco.com

(8) ROSEMBUJ, Tulio, *Complejidad y Resiliencia fiscal*, publicado en www.elfisco.com

Son los jueces/as a través de las sentencias quienes en alguna medida actúan como intérpretes de esa complejidad y en materia fiscal de traducir a un lenguaje común la complejidad que de por sí hay en los textos para que la entienda el ciudadano/a común, quien como se dijo, tiene acceso a la información pública.

Las sentencias que dicta el Tribunal Fiscal de la Nación tienen la particularidad que, por referirse a recursos tributarios, no solamente son de interés de las partes intervinientes en la controversia sino de la ciudadanía en general que también puede estar interesada en conocer la interpretación dada en sede judicial de las leyes fiscales. Como ya se dijo, el interés fiscal no es exclusivo de la Administración Tributaria sino de la ciudadanía y el deber contribuir es también de interés de ella⁽⁹⁾. Es también de todos que se conozca la interpretación que en sede judicial se da a las normas que dicta el Congreso de la Nación, el Poder Ejecutivo Nacional y la Administración Tributaria, v. gr. de exenciones u otros beneficios tributarios, para que los contribuyentes ajusten sus conductas a estas y no incurran en incumplimientos. Se trata entonces de información de interés público relevante que excede el interés de las partes en un expediente.

En definitiva, la información de los tribunales que imparten justicia es pública y si se refiere a recursos públicos, es decir a los impuestos, debe ser lo más clara y transparente posible.

Con más razón, cuando en esos textos hay sanciones penales, el derecho sancionador tributario y, en su máxima expresión, el derecho penal tributario. No puede haber ambigüedades, imprecisiones, textos confusos, solo textos claros y directos.

III. INTERÉS FISCAL E INTERÉS AMBIENTAL

La otra materia que, a mi juicio, que comparte algunas de las características antes reseñadas, es la ambiental.

De hecho, fue en una controversia en materia ambiental en que la Corte IDH adoptó los principios de máxima publicidad y transparencia, génesis del derecho de acceso a la información como un derecho humano fundamental que llevó, inclusive, a su constitucionalización en muchos países de la Región, como México.

En efecto, fue al fallar en la causa “Claude Reyes”, el 19.9.2006, que dijo:

[...] en una sociedad democrática es indispensable que las autoridades estatales se rijan por el principio de máxima divulgación, el cual establece la presunción de que toda información es accesible, sujeto a

(9) RÍOS GRANADOS, María Gabriela, *La influencia de las nuevas tecnologías en el derecho tributario*, Ed. Universidad Nacional Autónoma de México, México 2006, pág. 162.

un sistema restringido de excepciones, pues el actuar del Estado debe encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, lo que hace posible que las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información bajo el control del Estado, que sea de interés público, puede permitir la participación de la gestión pública a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso.

Años después, en el primer tratado ambiental firmado en América Latina y el Caribe, llamado *Acuerdo de Escazú* ⁽¹⁰⁾, se reconocieron entre los derechos más importantes el acceso a la información ambiental, la participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales, y el acceso a la justicia en asuntos ambientales. Entre ellos hay una relación directa y, a su vez, se relacionan con la claridad de sus textos.

Para tener pleno acceso al ejercicio de este derecho es necesario que la información, el principal insumo, este disponible, y sea lo suficientemente clara en cuanto a su contenido, de modo que permita la participación de la ciudadanía y, eventualmente, el acceso de esta a las autoridades públicas, tanto administrativas como judiciales.

El mismo esquema puede replicarse en asuntos donde hay recursos públicos, tributarios, es decir de la ciudadanía.

Ambas materias, además, la fiscal y la ambiental, son permeables a los incumplimientos, razón por la cual se encuentran sujetas a fuertes regulaciones estatales y sanciones, inclusive penales. Las infracciones que puedan cometerse en dichos ámbitos no afectan solamente bienes de privados sino públicos y con ello, de la comunidad, sea una ciudad, de un país, del lugar donde se producen los incumplimientos, afectan además, en mayor medida a personas y poblaciones vulnerables, con obstáculos de toda índole, para acceder a la justicia para hacer valer sus derechos.

Es por ello que toda la información, las sentencias incluidas, que se refieren a estas dos materias debe ser especialmente visible, públicamente accesible, y comprensible para cualquiera, es decir para el resto de esa comunidad.

(10) Aprobado en 2018 y sancionado por ley 27.566 (BO 19.10. 2020). En su art. 6° dispone que “[c]ada Parte garantizará, en la medida de los recursos disponibles, que las autoridades competentes generen, recopilen, pongan a disposición del público y difundan la información ambiental relevante para sus funciones de manera sistemática, proactiva, oportuna, regular, accesible y comprensible, y que actualicen periódicamente esta información y alienten la desagregación y descentralización de la información ambiental a nivel subnacional y local”.

Cuando me refiero al resto, me refiero no solamente al Estado y sus muchas y diversas agencias. El resto, son las demás personas interesadas en que se cumplan las regulaciones, los vecinos, accionistas de empresas, y organizaciones que forman parte de esa comunidad, ciudad, país. De eso se trata, en definitiva, la *accountability* de la que hablaba Guillermo O'Donnell en sus trabajos que preserva la igualdad política de las y los ciudadanos y fija límites a los abusos del poder estatal y privado también⁽¹¹⁾.

IV. PRIMERAS CONCLUSIONES

Oszlak habla de ciudadanas y ciudadanos y de organizaciones de la sociedad civil, que luchan por incrementar los componentes participativos y deliberativos de la democracia, "...abriendo paso una concepción que, bajo la denominación genérica de 'gobierno abierto', vislumbra una nueva filosofía de gobierno, una modalidad de gestión pública más transparente, participativa y colaborativa. entre estado y sociedad civil"⁽¹²⁾. En un sentido análogo, se dice que el lenguaje claro "...democratiza el derecho, permitiendo que todas las personas puedan *conocerlo, usarlo y transformarlo*"⁽¹³⁾.

Las sentencias del Tribunal Fiscal de la Nación, una vez notificadas a las partes, son publicadas en su propia página web y en sus propias redes sociales y son conocidas y difundidas a través de otros portales de información, públicos y privados, y otras redes sociales, con diferentes públicos y audiencias que permiten que sus decisiones judiciales sean conocidas por un número incierto de personas en el país y en el extranjero.

La utilización de la escritura llana es necesaria, además, para participar del mundo de la inteligencia artificial y no quedar en la periferia de los buscadores de datos en la era digital, el insumo máspreciado.

Como ya se dijo, las sentencias del Tribunal Fiscal de la Nación son leídas por especialistas en temas tributarios y aduaneros, pero también por quienes no lo son y es para todos ellos que deben ser redactadas.

Por último, la transparencia de las sentencias redactadas en un lenguaje que pueda ser comprendido por la ciudadanía en general además de un fin informativo puede tener fines educativos, y ambos fines se retroalimentan para contribuir a alcanzar la educación tributaria a la que se pueden atribuir los altos índices de evasión que caracterizan a muchas de las econo-

(11) O'DONNELL, Guillermo, *Disonancias*, Ed. Prometeo, Bs.As., 2008, pág. 179.

(12) OSZLAK, Oscar, *Estado Abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*, en www.oscaroszlak.org.ar

(13) ECHEGOYEMBERRY, Natalia y FERNANDES, Celeste, *El lenguaje claro es una estrategia esencial para ampliar el acceso a la justicia*, en <https://justa.acij.org.ar/articulos/2021-07-08-El-lenguaje-claro-es-una-estrategia-esencial>.

mías más pobres del mundo, en particular las de Latinoamérica. Otra buena razón para escribir claro en materia fiscal, permitir que ciudadanos y ciudadanas puedan participar en debates y deliberaciones referidas a la construcción de políticas públicas más justas e inclusivas.

UNA BREVE RESEÑA LITERARIA DE LO ABSURDO DEL EJERCICIO DE LA BUROCRACIA Y LA TABLA DE SALVATAJE QUE NOS BRINDA EL LENGUAJE CLARO

Por Enrique Peramás ()*

Antes de mediados del siglo XX, es decir antes de todas las reformas que empoderaron como modelo político hegemónico a la democracia en Occidente (luego de la Segunda Guerra Mundial y, sobre todo, tras la caída del Muro de Berlín y el derrumbamiento de la URSS), cuando se hablaba de burocracia o de la administración pública siempre aparecían las peores posibilidades, condiciones y obligaciones para los administrados que tuvieran la mala fortuna de adentrarse en los pasillos laberínticos de esas entidades. El Estado era cualquier aparato monstruoso como los que habitan el panteón imaginado por la mente de H. P. Lovecraft.

Ya sea que los ciudadanos no tuvieran contactos que les apoyaran en sus recursos ante la administración o porque se sometieran a los dictámenes de los propios burócratas contando solo con su fe en lo que sea que hayan creído, los resultados eran usualmente desafortunados.

Historias arbitrarias sin fin y una suma inacabable de actos de corrupción fueron la pauta común en la propia realidad y, máxime, en el imaginario de la gente respecto de la burocracia durante siglos.

(*) Abogado y Magíster en Derecho Empresarial por la Universidad de Lima. Ex alcalde del Distrito del Rímac, Lima, Perú (2011-2018). Cursando el Doctorado de Gobierno y Política Pública Instituto de Gobierno, Universidad San Martín de Porres (USMP). Egresado del Programa de Alta Dirección-PAD, Universidad de Piura, IESE Business School, Universidad Navarra de New York. Egresado del Programa de Finanzas Internacionales, Universidad de Piura, The London of Economics and Political Science, Londres. Condecorado por la Marina de Guerra del Perú, "Orden Cruz Peruana al Mérito Naval", grado de "Caballero" (2016). Reconocimiento de la Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia, Cámara de Diputados, por el constante apoyo realizado al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia (2018). Campeón Mundial en ciudades resilientes por la Organización de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo y Desastres, UNISDR. Exdocente USMP. Director del Portal Valor. Autor libro "Cantagallo".

Sin embargo, aún las más eficaces administraciones públicas del mundo fueron sometidas a críticas terribles como monumentos al sin sentido incluso en el borde mismo de la tragedia, sobre todo desde la literatura.

Tal es así que, desde la triste historia de Shuwalkin hasta los portales infernales de Kafka en “El Proceso” (ámbito eminentemente judicial donde resalta la figura obvia del juez) y “El Castillo” (ámbito estrictamente administrativo donde resalta la figura del secretario, el burócrata puro), por ejemplo, se dio lugar al desencadenamiento de las fantasías más amargas del genio praguense respecto de la burocracia, en este caso, austriaca, deplorable pese a su orgullosa doble condición imperial y real (K & K).

Esto quiere decir que, los excesos burocráticos que apartaban en todo momento a la gente de la propia cautela de sus intereses tuvieron una correspondencia con el mundo occidental a partir del siglo XX, en un escenario kafkiano al 100% porque la anécdota de Shuwalkin es, también, la de Kafka a través del prisma de Walter Benjamin que lo hace deudor de esta expresión de ensañamiento contra el diminuto burócrata. Una realidad infernal por donde se le mire casi sin excepciones felices.

Veamos estos elementos en la forma más concreta. Shuwalkin es un insignificante burócrata de los tiempos de Catalina la Grande, tiempos en que el príncipe Potemkin dejaba fuera de juego a la corte rusa pues se negaba a firmar toda clase de documentos imprescindibles para la conducción del Estado. Rumas de documentos inservibles sin la firma del amante favorito de la emperatriz. Entonces, este joven iluso cree ver su oportunidad de ascender al resolver lo que nadie (con evidente y superior criterio) se atrevía a resolver y así coge los documentos e ingresa a las habitaciones del gran ministro y dice a los altos funcionarios que volvería con todos los documentos firmados. Acto seguido, se acerca a Potemkin, quien ciertamente padecía un estado deplorable y le hace firmar todos los documentos. Luego sale a la sala de recepciones creyendo que sería estimado, elogiado y premiado. Amarga sorpresa se llevó al enterarse que todos los documentos habían sido firmados por Potemkin, pero no con su propia firma, puesto que todos los documentos llevaban la sola firma de Shuwalkin. Es lo que podemos considerar como ejemplo supremo de la arbitrariedad de la administración incluso contra ella misma (lo que en opinión de Benjamín anticipó por dos siglos a las ficciones kafkianas).

Todo esto se debe a que, antes de la debida consagración de los derechos humanos como doctrina universal, la cosa pública era un marco de arbitrariedad absoluta. Existen varios factores que determinaron estas perspectivas literarias como sucede con Kafka en “El Proceso” y, sobre todo, en ese oscuro tratado de metafísica que es la sección denominada “Ante La Ley” o académicas: las investigaciones del brillante Max Weber, suerte de opositor involuntario de Karl Marx. Es posible entonces abordar estas aristas de la

demencia social desde el enfoque que propone el lenguaje claro porque “si hablamos de lenguaje claro es porque hay un lenguaje oscuro” como ha expuesto siempre Fernando Bernabé Rocca. Nunca jamás hubo un lenguaje más oscuro que ante la burocracia y, especialmente, ante la administración de justicia.

En este orden de ideas, señalamos, como un ejercicio complementario, que para todo aquel que no tenga conocimientos mínimos de derecho, la gran mayoría de normas deben verse como trampas y ni se diga de la condición tradicionalmente desencaminada que se ha dado a los asuntos judiciales en todo momento.

Entonces, provisionalmente encontramos una triple intersección de fenómenos:

1. el lenguaje oscuro en torno a la burocracia,
2. las prácticas oscuras en razón de las propias expresiones del lenguaje oscuro en relación a los ciudadanos y sus recursos frente al Estado,
3. la exposición lingüística literaria de todas estas tragedias.

Así lo expone magistralmente la obra de Franz Kafka, a lo que podemos agregar las distintas propuestas de autores como David Foster Wallace, Robert Walser, Charles Dickens, Benito Pérez Galdós o, incluso, Gabriel García Márquez. El colombiano lo hará desde una perspectiva indirecta en “El otoño del patriarca” y “El coronel no tiene quien le escriba” (argumento que todos debemos recordar puesto que el héroe envejecido y devastado por la pobreza se muere esperando la carta gubernamental que le iba a otorgar la tan deseada pensión que nunca pudo disfrutar pese a merecerla como el que más...).

Y lo más curioso es que en todo momento la oscuridad se ha establecido sobre el lenguaje y sobre cada lugar donde se da una expresión a través del lenguaje que es la realidad entera y no solo los documentos o los textos meramente escritos.

El lenguaje claro no es simplificar la expresión verbal sino exponer en la dimensión más precisa lo que se debe exponer para que exista una real comunicación y entendimiento entre la ciudadanía y el Estado, es decir, la comprobación plena de un ejercicio democrático real y vivo. No es una lucha contra la inteligencia sino contra la falsedad y las apariencias con la finalidad de obtener una expresión de genuina lucidez que pueda ser disfrutada por todo el mundo.

Para finalizar, podemos decir que un ejemplo notorio del uso de un lenguaje oscuro en la tradición del Perú radica en el desencuentro dado entre

el padre Valverde y el inca Atahualpa. ¿Qué nos habría deparado la historia si hubieran sido un poco más claros aquella vez?

En cambio, para hallar satisfacciones sobre los administradores del Estado, la justicia o, simplemente, el poder, tenemos que recurrir ante la figura enigmática y corrupta de Don Dimas de la Tijereta, malicioso abogado limeño que ganó un litigio al mismo Diablo gracias a una trampa interpretativa muy original. Pero, si no eres Don Dimas de la Tijereta, lo mejor que puedes hacer es intentar que en todos los términos la oscuridad de las formas y del lenguaje cedan ante la claridad que precisa la democracia a través de la difusión y empoderamiento del uso de un lenguaje claro.

MODELO EXPLICATIVO DE LOS NIVELES DE INTEGRACIÓN ENTRE LENGUAJE CLARO Y SOCIEDAD

Por Claudia Poblete Olmedo (*)

Desde hace varios años la preocupación por el lenguaje claro se ha transformado en un área de estudio y de trabajo para profesionales de diferentes áreas (lingüistas, abogados, traductores, periodistas, etc.). Su estudio se ha enriquecido con el tiempo y las pioneras investigaciones (cuantitativas y cualitativas) el área.

La variedad y cantidad de trabajos, proyectos e iniciativas en el área no ha permitido —en mi opinión— profundizar en algunas bases teóricas relevantes y fundamentales a la hora de fundar una disciplina o área de estudio. Por ejemplo, poco se ha escrito y cuestionado acerca de la definición de lenguaje claro que se toma como referencia, a saber, la que propone el *International Plain Working Group and Ginny Redish* y señala que lenguaje claro es “una comunicación en la que la escritura y el diseño sean claros y que la gente pueda fácilmente: encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y utilizarlo para fines prácticos”. Esta definición ¿es de comunicación?, ¿es de lenguaje?, ¿se refiere a la lengua o al habla?, etc. Ahora bien, los estudios del lenguaje claro han avanzado bastante en los últimos dos años en cuanto a los fundamentos teóricos, partiendo por una definición propia. Cabe recordar que, en 2019, cuando se instaló por primera vez un panel sobre este tema, en el Congreso Internacional de la Lengua celebrado en Córdoba (Argentina)⁽¹⁾, estábamos recién tratando de explorar acerca de una definición de lenguaje claro.

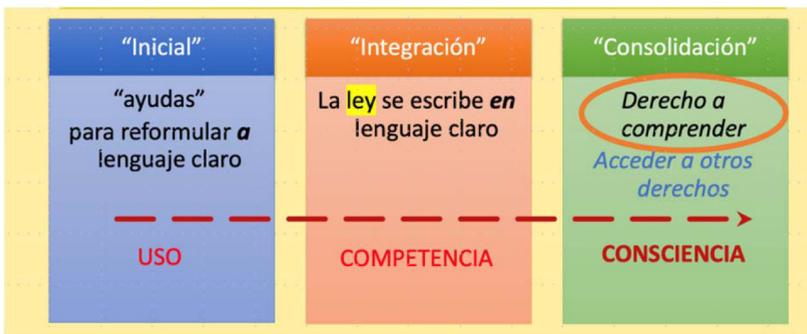
(*) Perito lingüista forense, magíster en Lingüística Aplicada por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile), máster en Lexicografía Hispánica por la Real Academia Española y la Universidad de León (España) y doctora en Filología Española por la Universidad Autónoma de Barcelona (España). Además, es diplomada en Periodismo cultural por la Universidad de Chile. Miembro correspondiente por Valparaíso de la Academia Chilena de la Lengua. Ejerce como profesora de la Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Es investigadora en el ámbito de la alfabetización académica, el lenguaje jurídico y la comunicación clara. Es colaboradora del “Diccionario panhispánico del español jurídico” y del “Diccionario histórico de la lengua española”. Se desempeñó como asesora especialista en la Secretaría Técnica de la Convención Constitucional de Chile, en la que estuvo a cargo de la revisión del texto de la propuesta de nueva Constitución.

(1) VIII Congreso Internacional de la Lengua Española (Córdoba, Argentina), panel “Lenguaje jurídico claro”, Juan Carlos Cassagne (presidente), Ricardo Rivero (coordina-

Lo anterior y otros aspectos nos han llevado a plantearnos la necesidad de un “orden” de términos y, más aún, de proponer un modelo que sirva de orientación para todos quienes trabajan en el área o que llevan políticas de lenguaje o comunicación clara en sus manos. El modelo al que nos referimos pretende dar cuenta de la diversidad de ámbitos que están implicados en la comunicación clara y que no debieran confundirse al momento de elaborar una propuesta de trabajo o programa de lenguaje claro en cualquier ámbito de la administración o de la actividad privada.

En primer lugar, debemos precisar que al referimos a lenguaje claro reconocemos que es un área de trabajo que se inserta en un área mayor que es la “comunicación clara”. Dentro de esta última podemos visualizar trabajos y áreas de desarrollo tan específicos y variados como la experiencia de usuario o el “UX Writing” (experiencia de usuario) la alfabetización académica y la alfabetización profesional.

Para profundizar en lo anterior, es relevante distinguir que quienes estamos trabajando en el área de comunicación clara, de lenguaje claro o de lenguaje accesible debemos manejar tres niveles que a veces se confunden o no se visualizan en su particularidad. El modelo se compone de tres niveles que no se excluyen, sino que son absolutamente descriptivos. Los niveles mencionados se pueden visualizar de la siguiente manera:



Un *primer nivel* es el que he denominado “inicial”. En este nivel se generan ayudas para los textos que ya existen y que no son claros. De esta forma, incorporamos, por ejemplo, sentencias que incluyan un apartado con herramientas de lectura fácil o con lenguaje claro. Un caso de ello es el programa de Ley Fácil⁽²⁾ en el caso de Chile, que difunde la ley a través de reformulaciones sobre la base de preguntas y respuestas. Se inserta en este nivel todo aquello que sirve de ayuda para reformular a lenguaje claro (o a

dor), Silvia Bianco, Martín Böhmer, Juan Martínez, Claudia Poblete, Josefina Raffo, Libardo Rodríguez, Pablo Salazar y Diego Valadés.

(2) Se trata de un programa a cargo de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile que explica de manera fácil los contenidos de una ley específica.

comunicación clara si es que incorporamos aspectos visuales). Se caracteriza por ser un nivel inicial (sin ninguna connotación peyorativa).

El *segundo nivel* es el que denominamos de “integración”. En este nivel la relación entre lenguaje claro y sociedad se consolida. Las instituciones adquieren la competencia y somos capaces de visualizar al destinatario, de diferenciarlo e identificarlo. Por ejemplo, en este nivel se redacta la ley “con” lenguaje claro, es decir, ya no generamos ayudas para que la gente entienda, pues la normativa ya está redactada con lenguaje claro.

La importancia de este nivel es que sabemos que la ley “contamina” todos los escritos de la administración de justicia. Si no tenemos una ley clara, esto se traspaasa a todos los demás textos de la administración de justicia y los ámbitos de la sociedad.

El *tercer nivel* es el que denominamos de “consolidación”. En este nivel ya no nos estamos refiriendo solo al texto en detalle, al texto que está o no está escrito con lenguaje claro, sino que estamos abogando por un *derecho a comprender*. No se busca solo reformular textos, sino que la comprensión de ellos sea un derecho. ¿Por qué un derecho? Porque es un derecho que nos permite acceder a otros derechos fundamentales.

En este sentido, Alliende (2022) señala que

[l]a transparencia no se satisface solo con la publicación de las leyes (primer paso), esto debe ser seguido por otras obligaciones que deben cumplir los órganos del Estado:

- *Material*: difundir su contenido y elaborar textos actualizados que recojan las modificaciones que experimente.
- *Sustantiva*: ejecución de medidas que permitan la real comprensión de dichas disposiciones.

No solo es necesario que la persona disponga de suficiente información acerca de las normas jurídicas aplicables a un caso, que conozca la ley, sino que para que efectivamente pueda brindarle protección es necesario que la comprenda: única forma de poder formarse un juicio sobre ella y anticiparse a los efectos que se pueden producir a su respecto (Alliende, 2022: 216-2018).

Como observamos el lenguaje claro se ha instalado como un área de estudio creciente en español. Debemos ampliar las investigaciones en el área con metodologías cuantitativas y cualitativas. La importancia de considerar el lenguaje jurídico en su totalidad de los tres niveles mencionados está en la relación que se establece desde el lenguaje con la seguridad jurídica y la sociedad, es decir, el “principio general del derecho que impone que toda persona tenga conocimiento cierto y anticipado sobre las consecuencias jurídicas de sus actos y omisiones” (*Diccionario del español jurídico*, 2016).

EL LENGUAJE CLARO EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Por Luis Jorge Podestá (*)

I. INTRODUCCIÓN

A través del presente trabajo se analizarán algunos derechos humanos que hacen a las personas adultas mayores, en los que se puede observar la estrecha relación que existe entre la herramienta del lenguaje claro y la efectivización de esos derechos humanos.

Esta herramienta, como se verá, permite lograr la comprensión por parte del destinatario de la información ligada al derecho humano analizado.

Es así que, se pondrá de relieve cada una de las situaciones donde deviene imprescindible la utilización del lenguaje claro, a fin de garantizar estos derechos de las personas mayores, haciendo especial hincapié en el derecho humano del acceso a justicia.

Los adultos mayores deben gozar del derecho a actuar autónomamente en el ejercicio de sus libertades; estar a cargo de su propia vida, entendida esta, como un verdadero “Bien Humano Básico”⁽¹⁾; contar con la posibilidad de elegir; que sus opiniones sean respetadas y poder hacer realidad sus decisiones.

(*) Abogado (U.N.N.E.); Mediador (U.N.N.E. - F.I.M.E.); Magister en Magistratura y Derecho Judicial (U. Austral); Juez titular —por concurso— del Juzgado Civil, Comercial, Laboral, Familia, Niñez, Adolescencia y de Paz de Mocoetá (Corrientes); miembro del Círculo de Estudios Procesales - Corrientes (CEP); miembro de la Asociación Argentina de Derecho Procesal (AADP); integrante de la “Comisión de Trabajo para la redacción del Proyecto de Reglamentación de la ley provincial N.º 6243 (Adultos Mayores), de ‘Protección Integral de los Derechos de los Adultos Mayores’”; coautor del “Protocolo Único de Actuación de la Justicia Corrientes en materia de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad”; ex-vocal por la provincia de Corrientes de la “Junta Federal de Justicia de Paz (JU.FE.PAZ.)”; ponente en las “Jornadas Nacionales de Derecho Civil - Año 2011”; ponente en el “IV Encuentro Nacional y II Jornada Internacional de Jueces de Paz y Faltas”.

(1) FINNIS, JOHN, *Natural Law and Natural Rights*, 2^{da} edic., New York, *Oxford University Press*, 2011, ps. 117/121.

En ese entendimiento, es que el reconocimiento de esos derechos tiene como finalidad efectivizar la dignidad de la persona, ya que asegurar el “derecho a comprender” permite alcanzar la autonomía de la persona, la autodeterminación y la posibilidad de autogobernarse⁽²⁾ y, especialmente, concretar lo que se conoce como el “envejecimiento activo”⁽³⁾.

II. COMUNICACIÓN. LENGUAJE. ASPECTOS GENERALES

La concepción del lenguaje claro surge ante la necesidad de dar respuesta al derecho a comprender que tienen los individuos en una Sociedad, imprescindible para que cada uno pueda ejercer los derechos que les corresponden.

Este lenguaje claro es mucho más que “hablar fácil”, criticado muchas veces —sin razón— por eliminar tecnicismos.

En este sentido, en virtud de esta herramienta es que se produce un giro lingüístico, que auspicia un estilo sencillo, claro y directo en el lenguaje, tanto oral, escrito como gestual, con lo que se produce un verdadero cambio cultural, que busca apartarnos de la complejidad que caracterizaba al discurso técnico (jurídico o judicial) —con el único fin de demostrar mayor erudición—, para poner la mirada en el destinatario el mensaje⁽⁴⁾.

Ahora bien, primeramente, es necesario entender qué es la comunicación, ya que esta comprende al lenguaje.

En consecuencia, la “Teoría de la Información” conceptualiza a la comunicación en un sentido muy amplio en el que “quedan incluidos todos los procedimientos mediante los cuales una mente puede influir en otra”, es decir, se consideran todas las formas que el hombre utiliza para transmitir

(2) “El problema más importante que plantea el envejecimiento mundial no es por sí el factor demográfico ni sus consecuencias sociales, sino el garantizar el ejercicio de los derechos humanos de las personas mayores. Este objetivo posiciona el punto de análisis en la autonomía personal inherente a la libertad constitucional (art. 19, CN), que promueve la realización del proyecto de vida autorreferencial de las personas.” FERNÁNDEZ, SILVIA, *Ancianidad, autonomía y vulnerabilidad*, en Derecho Privado, Año 1, N.º 2, *Reforma del Código Civil I. Aspectos generales*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Buenos Aires, págs. 154/155.

(3) OMS, 2002. Ver <https://www.geriatricarea.com/2018/06/27/envejecimiento-activo-concepto-y-terminologia/> Consulta: 22/02/2021. A lo que cabe denominar como “perspectiva de envejecimiento activo”. Cfr. Guillot, María A. L., *Los Adultos Mayores y la Movilidad Jubilatoria*, en GROSMAN, CECILIA P. (dir.), *Los Adultos Mayores y la Efectividad de sus Derechos*, 1^{ra} Edic., Edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2015, pág. 452.

(4) Conf. Poblete, Claudia A. y Fuenzalida González, Pablo, “Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano”, *Revista de Lengua I Dret - Journal of Language and Law*, 2018, núm. 69, págs. 4-5. Asimismo, no corresponde asimilar lenguaje claro a lenguaje fácil. Conf. González Zurro, Guillermo D., “Sentencias en lenguaje claro”, LA LEY 26/12/2018, Cita Online: AR/DOC/2608/2018.

sus ideas: la palabra hablada, escrita o transmitida, los gestos, la música, las imágenes, los movimientos, entre otros.⁽⁵⁾

Hay ciertos elementos que componen la estructura material de la comunicación que pueden llegar a afectar su finalidad, que no es otra que facilitar las relaciones intersubjetivas.

Para mencionar algunos de estos elementos, podemos mencionar a la cuestión del referente y del contexto; las interferencias del lenguaje; la redundancia y el ruido —en sentido amplio—; las cuestiones psicológicas atinentes a emisor y receptor y, los efectos de la persuasión —argumentación—; entre otros⁽⁶⁾.

En ese entendimiento, es necesario tener en cuenta que la eficacia de la comunicación es la que determina la calidad de la interrelación humana, pero que, sin embargo, en este proceso de comunicación se produce lo que se denomina “interferencia del lenguaje”, es decir, ciertos tipos de problemas que, agregados a los de la comunicación, se les unen además algunos como el examen del alcance del lenguaje —fenómenos de la textura abierta del lenguaje—, los problemas de ambigüedad y vaguedad (homonimia y polisemia)⁽⁷⁾.

Asimismo, debemos decir que la oratoria ocupa un lugar central en el lenguaje hablado y, esta es definida como el arte de expresarnos con propiedad, la que resulta esencial para la relación abogado-cliente, ya que es necesaria para lograr la “decisión informada”⁽⁸⁾, que implica para la abogacía lo que el consentimiento informado para la medicina (bioética).

III. VULNERABILIDAD Y LENGUAJE CLARO. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Etimológicamente, vulnerabilidad deriva de *vulnus o vulneris*, que significa “herida”.

En ese entendimiento, el concepto de vulnerabilidad describe una “cualidad” de una persona que puede ser herida o recibir lesión —vulnera-

(5) López, Alejandro y Franco Simonetti, Andrea P., “Introducción a la psicología de la comunicación”, Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago, 1995. Consulta online: https://cs.uns.edu.ar/~ldm/mypage/data/ss/info/teoria_de_la_informacion2.pdf, 22/02/2021.

(6) Falcón, Enrique M., *Sistemas Alternativos de Resolver Conflictos Jurídicos: Negociación, mediación y conciliación*, 1^{ra} Edic., Edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2012, pág. 54.

(7) Idem, pág. 83.

(8) Jijena Sánchez, Lía R. de, “El libro del orador”, Buenos Aires, 1990, pág. 13. Citada por Falcón, Enrique M., ob. cit., pág. 89.

ble— y, de esa manera, le da al derecho la potestad de anticiparse y prevenir, organizar alternativas para que antes de que esa persona sea dañada⁽⁹⁾.

Entonces, tenemos que esta concepción de la vulnerabilidad, es un concepto relacional, en virtud de que la persona es susceptible de ser víctima porque ese otro miembro de la Sociedad lo amenaza⁽¹⁰⁾.

En otras palabras, presupone de este modo una situación de desigualdad que no es esencial, sino funcional, ya que se trata de un concepto eminentemente relativo, en un doble sentido, como antónimo de absoluto, y como atiente a lo relacional⁽¹¹⁾.

Como operadores del derecho, debemos imprimir esta perspectiva o visión de vulnerabilidad en todas las causas en las que nos toca intervenir, ya que tiene como objetivo principal lograr la igualdad, como nuevo instrumento de corrección de la desigualdad⁽¹²⁾.

Esta forma de abordaje constituye el género, ya que engloba a distintas otras perspectivas específicas, v. gr. de género; de niñez; de vejez; de discapacidad; entre otras.

Ahora bien, particularmente respecto del tema que nos convoca, es decir, en relación con el lenguaje claro vinculado a las personas en situación de vulnerabilidad, ya en la “Carta de los derechos de las Personas ante la Justicia en el Ámbito Judicial Iberoamericano”⁽¹³⁾ se entendía como necesario recurrir a este cambio de paradigma, donde los operadores del derecho puedan llegar, de una mejor manera, a los usuarios del servicio de justicia⁽¹⁴⁾.

Así, bajo el rótulo “Una justicia moderna y accesible a todas las personas – Una justicia transparente”, se establecía el “derecho a recibir *información general y actualizada*” y, en el título “Una justicia comprensible” se disponía

(9) Cfr. Basset, Úrsula, “Presentación de la Obra” en Basset, Úrsula C. y Otros. —dir.— “Tratado de la Vulnerabilidad”, Ed. La Ley, Bs. As., 2017, 1^{ra}. Ed., págs. 19-40.

(10) Cfr. Fulchiron, Hugues, “Acerca de la Vulnerabilidad y de las Personas Vulnerables” en Basset, Úrsula C. y otros. —dir.— ob. cit., págs. 3-14.

(11) Grand, Julio C., “Los derechos humanos de la persona mayor: entre individualismo y relacionalidad. Hacia un concepto relacional de la vulnerabilidad” en Basset, Úrsula C. y otros. —dir.— ob. cit., págs. 14-18.

(12) Cfr. Basset, Úrsula, “La vulnerabilidad como perspectiva: Una visión latinoamericana del problema. Aportes del Sistema Interamericano de Derechos Humanos”, en Basset, Úrsula C. y otros. —dir.— ob. cit., págs. 19-20.

(13) Producto de la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, llevada a cabo en Cancún en el año 2002.

(14) El justiciable, como usuario del servicio de justicia, debería ser tratado conforme los parámetros que establece el art. 42 de la CN, quien tiene derecho como usuario a obtener “información adecuada y veraz”. Ver González Zurro, Guillermo D., “Sentencias en lenguaje claro”, La Ley 26/12/2018, 26/12/2018, Cita Online: AR/DOC/2608/2018.

sobre la necesidad de que “los *actos de comunicación contengan términos sencillos y comprensibles*”.

En idéntico sentido, el “Código de Ética Iberoamericano” establece un imperativo ético para los Magistrados⁽¹⁵⁾, particularmente en su artículo 27: “Las motivaciones deben estar expresadas en *un estilo claro y preciso*, sin recurrir a tecnicismos innecesarios y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas”.

Así también, las “100 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”⁽¹⁶⁾, establece en la regla 51 que “...garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea *debidamente informada* sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad”.

IV. DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS ADULTAS

MAYORES⁽¹⁷⁾

En la República Argentina actualmente rige la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores” (en adelante CIPDHPM)⁽¹⁸⁾, adherida por ley N.º 27.360⁽¹⁹⁾, con jerarquía constitucional otorgada por ley N.º 27.700 (B.O. 30/11/2022 – N.º 98154/22).

(15) Cfr. Podestá, Luis J. y Shwoihort Sergio J., Rubinzal Culzoni, Boletín Diario, Doctrina: “La Humanización del Proceso Civil y Comercial en Corrientes: La perspectiva de vulnerabilidad en el Proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de Corrientes – lineamientos para un Protocolo de actuación para la protección de adultos mayores”, RC 2020, disponible en: <http://www.ceprocesales.org/autor/13-dr-luis-jorge-podesta>, Consulta: 19/02/2020.

(16) Adherido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación por Acordada N.º 05/2009.

(17) La especialidad —rama o disciplina— que tiene por objeto el estudio de esta temática es el “Derecho de la Vejez”, entendida como un subsistema jurídico, en el marco del cual se analizan los casos y soluciones vinculados a la condición jurídica de las personas mayores (60 años o más), contenidos en normas que cuentan con métodos propios y responden, casos y normas, a una especial exigencia de justicia, caracterizada por ser transversal, dado que la cuestión de la ancianidad está referida al mismo tiempo en las múltiples fuentes y ramas existentes. Cfr. Dabove, María I., “Derecho de la vejez”, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2018, 1^{ra} Ed., pág. 154.

(18) Ver Pinto, Mónica, “El Sistema Universal de Derechos Humanos”, en: Rivera, Julio C. (h.) –Dir.–, “Tratado de los Derechos Constitucionales”, t. III, CABA, Abeledo Perrot, 2014, 1^{ra} Ed., pág. 1271. “Toda violación de una obligación internacional que pueda ser atribuida a un Estado de acuerdo con el derecho internacional constituye un hecho internacionalmente ilícito que genera responsabilidad internacional.” Cfr. Gattinoni De Mujía, María, en: Vigo, Rodolfo L. y Gattinoni De Mujía, María —dir.—, “Tratado de Derecho Judicial”, T. I Parte General, 1^{ra} Ed., Edit. La Ley, Buenos Aires, 2013, págs. 305-306.

(19) Sancionada y publicada el 31 de mayo de 2017 (B.O. 37.409/17).

En consecuencia, corresponde aquí analizar, dentro de dicho instrumento interamericano, las normativas que tienen vinculación y dónde se torna indispensable la utilización del lenguaje claro para lograr la efectividad de los derechos humanos garantizados en ellas.

IV.1. Derecho a la Salud: Consentimiento Informado y acceso a la información en materia de salud

Al respecto, este es reconocido por el artículo 11 de la CIPDHPM, bajo el título “Derecho a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud”; y, expresamente dice: “La persona mayor tiene el derecho irrenunciable a manifestar su *consentimiento libre e informado...*”.

Así también, establece que:

Dichos mecanismos deberán asegurar que la información que se brinde sea *adecuada, clara y oportuna*, disponible sobre bases no discriminatorias, de forma accesible y presentada de *manera comprensible* de acuerdo con la identidad cultural, nivel educativo y *necesidades de comunicación* de la persona mayor...⁽²⁰⁾.

Asimismo, debemos decir que uno de los elementos que caracterizan a este instituto es la autonomía, que es la capacidad de autogobierno, una cualidad inherente a los seres racionales, que les permite elegir y actuar de forma razonada, sobre la base de una apreciación personal de las futuras posibilidades evaluadas en función de su propio sistema de valores⁽²¹⁾.

Ahora bien, hay supuestos en que deviene necesario brindar la información a terceras personas en sustitución del paciente o enfermo (art. 4° de la ley 26.529/09)⁽²²⁾.

Al respecto, debemos recurrir a las consideraciones que hizo la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante Corte IDH) —como último intérprete de la Convención Americana de Derechos Humanos (en

(20) En nuestro país, este instituto se encuentra definido en el artículo 5° de la ley 26.529/09, “Ley de Derechos de los Pacientes”. En el art. 59 del Cód. Civ. y Com. se establece una definición parecida.

(21) Benavente, María I., “El respeto por la autonomía del paciente”, ED, v. 186-1342; Cifuentes, Santos, “Derechos personalísimos”, Astrea, Buenos Aires, 1995, 2^{da} ed., pág. 318 y ss. Citado por Garay, Oscar E., “El consentimiento informado en el Código Civil y Comercial y en la Ley de Derechos de los Pacientes”, Diario La Ley, cita *on line*: AR/DOC/1690/2017.

(22) Ver artículo 59 (último párr.) del Código Civil y Comercial de la Nación .

adelante CADH)—⁽²³⁾, en relación con el instituto analizado, particularmente, en el Fallo del caso “Poblete Vilches y Otros vs. Chile”⁽²⁴⁾.

La Corte IDH concluyó que el Estado incumplió con su obligación internacional de obtener, a través de su personal de salud, el consentimiento informado por parte de los familiares de una persona adulta mayor que se encontraba inconsciente, para la práctica de los actos médicos realizados, y que el Estado vulneró el derecho de acceso a la información de los familiares, debido a que no se les otorgó información *clara y precisa* sobre el alta al paciente y sus cuidados necesarios en cuanto al primer ingreso al hospital.

Así también, entendió la Corte IDH que se vulneró este derecho respecto del segundo ingreso al hospital, en cuanto no se proporcionó información *clara y accesible* respecto del diagnóstico y atención médica otorgada al señor Poblete Vilches.

Como se puede advertir, el lenguaje claro deviene indispensable como recurso que deben manejar los médicos y profesionales de la salud en general, ya que posibilita la accesibilidad de la información brindada, en cuanto al estado de salud, diagnóstico o tratamientos del enfermo —paciente— y, de esa manera lograr que lo comunicado sea comprendido por el destinatario, para que este pueda ejercer de su autonomía —autogobierno— y, en consecuencia, decidir de manera *previa, voluntaria, libre y expresa* sobre su propio cuerpo.

IV.2. Derecho a ser oído

Otra normativa que debemos analizar es el art. 31 de la CIPDHPM, que reza: “Acceso a la justicia: La persona mayor tiene derecho a *ser oída*, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente...”.

Es así que, este derecho humano a ser oído que tiene la persona adulta mayor no es otra cosa que la Tutela Judicial Efectiva que, en materia de vulnerabilidad, corresponde llevarlo a su máxima expresión, es decir, en la medida de lo posible, asegurar una audiencia y/o entrevista oral con el interesado —inmediación: contacto directo—.

(23) Corte IDH, “Fontevecchia y D’Amico vs. Argentina”; sentencia del 29/11/2011 y CS, “Rodríguez Pereyra, Jorge Luis y otra c. Ejército Argentino s/ daños y perjuicios”, Fallos 335:2333 (2012), consid. 11°; con cita de “Mazzeo” (Fallos 330:3248). Ver Corte IDH, “Trabajadores Cesados del Congreso vs. Perú”; sentencia del 24/11/2006, párr. 128.

(24) Sentencia del 8 marzo de 2018 (Fondo, Reparaciones y Costas). En este fallo se analizó el derecho a la salud (artículo 26) -Corte IDH “Lagos del Campo Vs. Perú”, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2017, Serie C, N.º 340, párrs. 142 y 145-; los derechos a la vida e integridad personal (artículos 4 y 5), y el derecho al consentimiento informado en materia de salud (arts. 26, 13, 11 y 7).

Es así que, en todas las provincias argentinas, actualmente, se carece de un proceso que efectivice los derechos de fondo reconocidos por la CIPDHPM⁽²⁵⁾, por lo que los operadores del Servicio de Justicia optamos por recurrir a la analogía, aplicando concretamente el art. 35 del Código Civil y Comercial de la Nación que, si bien responde al proceso de “Restricción a la Capacidad” y, sin perjuicio de que no es correcto asimilar vejez con incapacidad⁽²⁶⁾, por la finalidad tuitiva que caracteriza este, es necesario recurrir a ella, ya que asegura un “trato preferencial” como exige la CIPDHPM.

Concretamente, el art. 35 Cód. Civ. y Com., refiere: “*Entrevista personal*. El juez debe garantizar la inmediatez con el interesado durante el proceso y entrevistarlo personalmente antes de dictar resolución alguna, asegurando la accesibilidad y los ajustes razonables del procedimiento de acuerdo a la situación de aquél...”

Es así que se garantiza la intermediación⁽²⁷⁾, ya que permite interpretar, no solo el lenguaje oral, sino también el “no verbal” y, de esa manera, lograr una comunicación más eficaz con el interesado⁽²⁸⁾.

Entendemos —siguiendo a Kielmanovich—, que los intereses comprometidos en todo proceso de familia tornan imperioso el contacto directo del juez con las personas que intervienen en el proceso⁽²⁹⁾, como así también con las pruebas, ya que es lo que facilita concretar la verdad, la cual solo así puede ser apprehendida⁽³⁰⁾.

(25) Sin perjuicio de ello, es dable destacar que en la provincia de Corrientes existe un “Protocolo Único de Actuación para la Justicia de Corrientes en materia de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad”, aprobado por Acdo. STJ N.º 15/20, 16º - mod. por Acdo. STJ N.º 16/20, 21º, proyectado por este autor y el Dr. Shwoihort Sergio J., en el que se establecen ciertos lineamientos procesales para procesos en los que intervengan personas adultas mayores.

(26) Dabove, María I., “Derecho de la vejez”, ob. cit., pág. 230. En similar sentido Iacub, Ricardo: El empoderamiento como estrategia, en: Dabove, María I., (dir.), “Derechos Humanos de las Personas Mayores. Acceso a Justicia y protección internacional”, ob. cit., pág. 82.

(27) Ver Alvarado Velloso, Adolfo, “Lecciones de derecho procesal civil: compendio del libro Sistema Procesal adaptado a la legislación de la Capital Federal y la Provincia de Buenos Aires”, 1ª. Edic., Edit. La Ley, Buenos Aires, 2010, pág. 206.

(28) “...cuantos menos obstáculos se interpongan entre los sujetos que exponen sus razones, con las pruebas que suministran para abonarlas, y el magistrado que las ha de apreciar, más justa y exacta será la composición de la litis...” Eisner, Isidoro, “Planteos Procesales”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 1984, pág. 75.

(29) Ver Kielmanovich, Jorge L., “Derecho Procesal de Familia”, 3ª. Ed., Ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 2009, pág. 12.

(30) Cfr. Elizondo Gasperín, María M., “Relaciones entre las partes, los jueces y los abogados”, Ed. Instituto Nacional de Estudios Superiores en Derechos, División Editorial, XX Congreso Mundial de Derecho Procesal, México, en nota 20, pág. 81. Citado por Gómez Alonso de Díaz Cordero, María L., “El Principio de Transparencia en el proyecto de reforma del código procesal civil y comercial de la Nación”, en Revista de Derecho Procesal, “Los

IV.3. Métodos Alternativos de Resolución de Conflicto (M.A.R.C.)

El artículo 31 de la CIPDHPM, al finalizar su redacción, establece que “...los Estados Parte desarrollarán y fortalecerán políticas públicas y programas dirigidos a promover: a) Mecanismos alternativos de solución de controversias...”

En primer lugar, debemos comprender que acceso “a justicia” y acceso “a la justicia” no son conceptos unívocos, sino que entre ambos existe una relación de género-especie.

El tradicional concepto de acceso a la justicia, también llamado tutela judicial efectiva⁽³¹⁾, implica la remoción de cualquier obstáculo que pueda existir entre el ciudadano y el órgano jurisdiccional (juez), actuando en función jurisdiccional.

En este contexto, entonces, acceso a la justicia es, en definitiva, acceso al Poder Judicial, con cierto margen de flexibilidad y sin mayores trabas burocráticas, derecho que asiste a todo ciudadano, pero especialmente a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Por otra parte, tenemos el concepto de acceso a justicia⁽³²⁾, que no es otra cosa que la obtención por parte del justiciable de una solución *justa y oportuna* a sus conflictos.⁽³³⁾

En este sentido, vemos que es posible *acceder a justicia*, sin necesidad de un litigio, simplemente recurriendo a otras técnicas o métodos que permiten arribar (mucho más rápido) a una solución al conflicto o disputa.

Particularmente, lo que la CIPDHPM pretende es evitar que se frustren los derechos de las personas mayores en razón de los tiempos de los procesos judiciales que, sin perjuicio de que los operadores judiciales estén obligados a llevar a cabo un proceso con celeridad (plazo razonable⁽³⁴⁾) y con tratamiento preferencial⁽³⁵⁾, las mismas etapas procesales implican cum-

principios Procesales” Ed. Rubinzal Culzoni, 2020-1, Santa Fe, 2020, 1^{ra}. Ed. revisada, pág. 160.

(31) Corte IDH, Caso “Bulacio vs. Argentina” - Sentencia de 18 de septiembre de 2003, Serie C, § 115. Gattinoni de Mujía, María, *La responsabilidad internacional del Estado derivada del ejercicio de la Función Judicial*, en: Santiago, Alfonso (h.) (dir.), *La responsabilidad judicial y sus dimensiones*, t. II. Edit. Abaco, Bs. As., 2006, pág. 438.

(32) Cfr. Álvarez, Gladys S., “La mediación y el acceso a justicia”, 1^{ra}. Edic., Edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, págs. 31-47.

(33) Cfr. Ledesma, José O. y Podestá, Luis J., “Justicia de Paz en la Provincia de Corrientes - Manual Teórico-Práctico”, 1^{ra}. Edic., Edit. Contexto, Resistencia, 2019, págs. 585-588.

(34) Corte IDH, caso “Furlan y Familiares vs. Argentina” - Sentencia de 31 de agosto de 2012; Corte IDH caso “Forneron e hija vs. Argentina”, sentencia de 27 de abril de 2012; entre otros.

(35) Corte IDH, caso “Muelle Flores vs. Perú”, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de fecha 06 de marzo de 2019, Serie C, N.º 375.

plimientos de plazos, traducidos en tiempo que muchas veces las personas mayores no tienen.

Estos métodos de resolución alternativa de conflictos son propicios para llevar a cabo de la manera más íntegra la herramienta del lenguaje claro, ya que muchas de las técnicas aplicadas son utilizadas para facilitar la comunicación y el diálogo necesario para buscar intereses y necesidades⁽³⁶⁾.

Al respecto, la doctrina define a los métodos alternativos de resolución de conflictos (M.A.R.C.) como “diversos procedimientos mediante los cuales las personas puedan resolver sus controversias sin necesidad de una intervención jurisdiccional”⁽³⁷⁾.

Algunos de los Métodos alternativos de conflictos son: la negociación; la mediación; la conciliación; entre otros.

En el ámbito de la negociación, la mediación y la conciliación, la comunicación es la primera pauta para estructurar el sistema.

La finalidad de la negociación y de la mediación es la misma, esto es, la autocomposición del conflicto. La diferencia es que las partes precisan de ayuda para poder restablecer la comunicación ausente o deficiente e identificar adecuadamente los intereses de cada una, para poder arribar a una solución aceptable para ambas.

Ahora bien, entre la mediación y la conciliación tampoco existen diferencias sustanciales, ya que, en ambas, las partes son asistidas por un tercero imparcial para poder solucionar su conflicto. La distinción radica en que, en la Mediación el tercero actúa como un mero facilitador del intercambio comunicativo entre las partes, en cambio, en la Conciliación asume además un rol protagónico y proactivo en pos del logro del acuerdo, a través de diferentes propuestas de arreglo, sin perder su imparcialidad.

En consecuencia, vemos que dentro de las técnicas que nos permiten arribar a una solución del conflicto dentro de estos métodos analizados, encontramos muchas que están íntimamente vinculadas con el lenguaje, como ser: el de la “Escucha Activa” y el parafraseo, lo que posibilita que las partes intervinientes comprendan con claridad el conflicto que los involucra y las

(36) Los intereses constituyen sentimientos de las personas acerca de lo que es básicamente deseable, por lo que tienden a estar en el centro de los pensamientos y la acción de estas, formando el núcleo de muchas de sus actitudes y metas, y constituyen las necesidades prioritarias de cada una de las partes, que deben satisfacerse para lograr un resultado equitativo y estable en las negociaciones. Pero como cualquier negociación debe basarse en elementos concretos y los intereses no lo son, es necesario dilucidar este aspecto y traducir los intereses a cuestiones objetivas. Falcón, Enrique M., ob. cit., pág. 99.

(37) Vado Grajales, L.O. (s/f). Medios alternativos de resolución de conflictos. Pág. 377. Recuperado de: www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/7nuevo.pdf

consecuencias que hacen a su derecho en el supuesto de arribar al acuerdo o continuar con el litigio.

V. LENGUAJE CLARO Y BRECHA DIGITAL O TECNOLÓGICA: ADULTOS MAYORES

Al respecto, debemos decir que, en relación con este grupo de personas en situación de vulnerabilidad, la brecha digital o tecnológica, más allá de la desigualdad que genera entre los miembros de la sociedad, constituye un verdadero obstáculo para que estas puedan acceder a justicia.

En la mayoría de los casos, esta brecha existe en virtud de las dificultades económicas que afecta al individuo. Pero, en muchos otros, el mencionado obstáculo se da, simplemente, en razón de la edad de la persona, ya que por encontrarse en una etapa avanzada de la vida ya se carece de conocimientos o bien, simplemente se dificulta el uso de ciertas tecnologías.

En la actualidad, muchos de los trámites o procedimientos administrativos y/o judiciales tienen previstos el uso de la tecnología para llevarlos a cabo.

En consecuencia, dicha modalidad del trámite exige al interesado ciertos conocimientos informáticos, desde la presentación, reclamo o, simplemente, para consulta o seguimiento de peticiones o derechos que hacen a estas personas.

Ahora bien, no hay duda de que la tecnología es una herramienta importante para mejorar el servicio de justicia, como así también la comunicación en general. Sin embargo, los avances en la comunicación —sobre todo después de la pandemia (COVID-19)— al mismo tiempo que agilizaron ciertos trámites administrativos y judiciales, también han complejizado algunas modalidades de presentación, seguimiento y notificación de los procedimientos.

Ello, exige el manejo y disponibilidad de recursos que antes las personas adultas mayores no conocían ni les interesaba conocer.

A ello, debemos agregar que, en materia del consumidor, la consideración del sujeto exige un mayor compromiso de los operadores, ya que estos, en este ámbito (relación de consumo) son considerados como “consumidores hipervulnerables” (conf. res. 139/2020 dictada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación), justamente por la desigualdad que se da por la brecha digital o tecnológica que existe respecto de los adultos mayores⁽³⁸⁾.

(38) “En el caso bajo examen, nos encontramos frente a un adulto mayor, que reviste una especial tutela en razón de la Convención Interamericana sobre derechos de las Per-

VI. CONCLUSIONES

En definitiva, se ha evidenciado que la claridad en el lenguaje —como antónimo de opacidad⁽³⁹⁾— no solo se exige a los operadores del derecho (jueces y abogados), sino que, tanto profesionales de la salud (médicos, enfermeros, entre otros) —en cuanto al consentimiento informado—, como terceros intervinientes en procesos prejudiciales y judiciales (negociadores, mediadores y conciliadores), quienes deben garantizar a estas personas —en especial situación de vulnerabilidad (adultos mayores)— una comunicación a través de un lenguaje simple, sencillo, claro y concreto, asegurándose —en todo momento— que el destinatario comprenda el mensaje.

Es evidente, entonces, que hablar claro permite una mejor relación interpersonal. Ello mejora la comunicación, lo que permite, a su vez, allanar el camino hacia la comprensión por parte del destinatario del mensaje, que, en nuestro caso —como operadores del derecho—, es el más importante de la relación, es decir, el justiciable, a quién corresponde dar una respuesta o solución (jurisdiccional o no).

Asimismo, esta herramienta deviene en una condición necesaria para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos fundamentales, ya que derecho que no se conoce (o simplemente no se comprende), es derecho que no se ejerce.

Es así que, podemos decir —sin ninguna duda— que, comunicar a través del lenguaje claro, esto es, a través de palabras sencillas, claras y comprensibles, con la mirada puesta en las características del destinatario, se obtiene una mayor seguridad jurídica.

Somos conscientes de que a lo largo de nuestra formación nos han enseñado y capacitado en lo que tiene que ver con el habla, lectura, idioma o lenguaje —al menos parcialmente— pero, razón de verdad, no nos han enseñado a comunicarnos y, de esa manera lograr que el otro individuo de nuestra comunidad verdaderamente nos comprenda.

Es así que, si nos hubieran entrenado en una buena comunicación, se evitarían innumerables conflictos entre los miembros de la Sociedad, ya

sonas Adultas Mayores, la cual reconoce la existencia de una brecha digital generacional (art. 20, inc. d). Dicha brecha, hace que los adultos mayores estén más expuestos a los riesgos cibernéticos, pues se materializan en un entorno que les resulta particularmente ajeno. Esta cuestión, permite considerar a aquellos como consumidores *hipervulnerables*”. Cám.Nac.Apel.Civ.Com., Bahía Blanca, Sala I, Expte. Nro. FBB 10716/2020/1/CA1, caratulado: “Inc. Apelación...en autos: ‘REIMONDI, José Antonio c/ Banco Nación Argentina s/ Ley de Defensa del consumidor” (27/05/2021).

(39) Ver Vigliani de la Rosa, María E., “El lenguaje jurídico judicial” en: Vigo, Rodolfo L. y Gattinoni De Mujía, María —dir.—, “Tratado de Derecho Judicial”, ob. cit., pág. 227.

que no sería necesaria la intervención de un “tercero neutral” para facilitar nuestras comunicaciones.

Ahora bien, en la actualidad no basta con brindar información —derecho a la información—, sino que se exige mucho más, en virtud de la vigencia de “Derecho a comprender”, lo que se concreta a través del lenguaje claro y un verdadero compromiso por parte de los operadores del Derecho, enfocado en el destinatario del mensaje.

A ello, hay que agregar que la existencia de brecha digital o tecnológica exige un mayor compromiso por parte de los operadores judiciales en cuanto a la consideración de la situación de las personas mayores, sobre todo en el ámbito del derecho del consumidor (“consumidores hipervulnerables”), por lo que corresponderá, en estos casos, que seamos ingeniosos para que la tecnología realmente sea una herramienta y no se convierta en un verdadero obstáculo para estas personas.

Particularmente, en cuanto a lo que al proceso judicial implica, debemos decir que, sin perjuicio que resulta importante el uso del lenguaje claro en la sentencia, este tiene que ser utilizado en todo momento, es decir, antes: etapa prejudicial, negociación o mediación —voluntaria u obligatoria—; durante: proveídos, notificaciones y conciliación; y, al final del proceso: resolución definitiva y notificación final.

Particularmente, respecto de los adultos mayores, vimos que a través del lenguaje claro se concretan muchos derechos humanos de este grupo de personas en especial situación de vulnerabilidad, pero que, además, se logra mayor autonomía y autodeterminación de estas, es decir, se garantiza el empoderamiento de ellas, fortaleciéndolas —perspectiva de vulnerabilidad: nuevo vector de la igualdad—, concretándose, de esa manera, la idea del envejecimiento activo como principal anhelo que rige esta rama o disciplina del derecho (derecho a la vejez).

En definitiva, creemos que, de los elementos de la comunicación, el más importante es el destinatario.

En ese sentido, debemos considerar las características que hacen a este individuo y, en consecuencia, ajustar el lenguaje de acuerdo a la vulnerabilidad de la persona, en el entendimiento de que, al tratarse de personas adultas mayores, una buena comunicación, garantizada por la utilización de un lenguaje claro; mediante palabras sencillas, sin tecnicismos innecesarios y lo más concreta posible, se logra la eficacia en la transmisión del mensaje, lo que reduce considerablemente la existencia de obstáculos en la comunicación, que se traduce, a su vez, en tiempo, que para este grupo de personas en especial situación de vulnerabilidad constituye calidad de vida o simplemente: “vida”.

EL PROCESO COMUNICACIONAL DEL DERECHO CONSTITUCIONAL

Por Guido Riso (*)

I. INTRODUCCIÓN

Entendemos que aquello que intenta la argumentación es fundamentalmente reforzar la fuerza normativa del derecho mediante la legitimación discursiva y asegurar de tal modo su vigencia y eficacia.

Me ocuparé entonces de analizar pormenorizadamente el lenguaje del derecho en cuanto vehículo transmisor indispensable de la argumentación con el propósito de alcanzar el mayor grado de fuerza normativa posible en el conjunto social más allá del respectivo sistema de control jurisdiccional previsto, para luego examinar específicamente el fenómeno comunicacional del derecho constitucional.

Pues como veremos, el derecho es en términos de vigencia sociológica aquello que consigue comunicar que es y la efectividad del derecho no depende, al menos desde la posición propuesta, exclusivamente de la argumentación jurídica y de las distintas modalidades de control, sino de la propia contingencia de su comunicación.

Así, junto al concepto de norma o expectativa normativa introducimos el de expectativa cognitiva, y de ese modo, su fuerza normativa estará asegurada en la medida del éxito del proceso de comunicación de esa legalidad.

En síntesis, postulamos una teoría de la fuerza normativa que se desarrolla como la teoría de un medio de comunicación particular, simbólicamente generalizado mediante un determinado lenguaje.

Por consiguiente, partiremos del supuesto básico que el derecho como subsistema del sistema social global siempre se forma a través del lenguaje,

(*) Abogado. UBA. Doctor en Ciencias Jurídicas y Especialista en Constitucionalismo. Profesor Adjunto Regular derecho constitucional, UBA. Titular derecho político Universidad de San Isidro Placido Marin. Profesor visitante Universidad de Cagliari, Italia y Castilla-La Mancha, España.

la comunicación y la argumentación racional, es decir, siempre supone que procesos de selección y exclusión múltiples se determinan unos a otros por medio de la anticipación o la reacción. En consecuencia, los sistemas jurídicos surgen primero por la necesidad de selecciones y exclusiones conve-nidas o impuestas.

A la luz de tales premisas es que reconocemos como necesaria para nuestra conjetura de ensayo la siguiente hipótesis: en el proceso comunicacional de aquello establecido, incluso convencionalmente, se encuentra la contingencia dada por la posibilidad de rechazar la argumentación que ofrece la transmisión comunicativa, pues precisamente ese rechazo traducido dentro del sistema social se identifica con el conflicto, en el caso que analizamos ahora se identifica con la debilidad del vínculo construido entre la norma y la sociedad.

Por ello es menester abordar esta cuestión desde aquello que denominamos el fenómeno comunicacional jurídico, el cual se constituye como un nuevo *test* para saber a qué se le adjudica realmente el éxito y fundamento mismo de la fuerza normativa.

II. DESARROLLO

II.1. La comunicación del derecho. ¿Persuasión o manipulación?

¿Por qué nuestro interés sobre la manipulación? ¿A qué se debe la inclusión del tema? ¿Cuál es la relación de esta con el derecho, el lenguaje y la argumentación?

Sucede que la comunicación social en cualquiera de sus niveles y la comunicación jurídica en particular tienen siempre un elemento de intencionalidad por parte del emisor —que no excluye en modo alguno la que puede generarse indirectamente en el receptor según sea el esquema de penas o gratificaciones establecido— de influir y modificar no solo las conductas del receptor, sino también, de producir unidad de sentido mediante la imposición de un lenguaje seleccionado y significantes que responden fundamentalmente a los intereses del emisor.

Así, el emisor selecciona y transmite intencionadamente los mensajes especialmente diseñados para estimular al receptor, en el caso del derecho bajo el ropaje de norma jurídica o ley.

Por ello, el derecho se configura principalmente como un medio de comunicación particular, simbólicamente generalizado mediante un lenguaje el cual requiere procesos previos de selecciones y exclusiones de conductas a “juridizar”.

En suma, ese medio especial de comunicación que es el derecho tiene como objeto central garantizar la comprensión intersubjetiva, es decir, el reconocimiento y aceptación de aquellas conductas seleccionadas como legales y aquellas excluidas. De modo que tiene también una fuerte función de incentivo, dado que incita la aceptación de las selecciones de otro, imponiendo de tal forma un orden como consecuencia de la implementación de significantes ajenos.

Por supuesto que en toda organización social está presente la influencia, dado que el mundo social puede concebirse como una representación en la cual los actores intentan influirse recíprocamente; la moda, el arte, la publicidad de un producto o la propaganda electoral, entre otros ejemplos, dan cuenta de esto.

Siguiendo la línea aristotélica de la retórica podríamos afirmar que el principal objetivo del lenguaje y la comunicación es el de persuadir o influir en los demás. Desde esa premisa podemos distinguir entre persuadir y convencer destacando que en el primer caso pueden existir elementos irracionales, mientras que en el segundo prevalecerá la dimensión racional.

Sin embargo, y más allá de aquellas modalidades a través de las cuales los hombres tratan de influir en los comportamientos de otros hombres, debemos diferenciar de ellas a la manipulación, en tanto esta última suscita problemas particulares, dado que se constituye como un fenómeno cuya individualización presenta dificultades serias, principalmente, porque actúa enmascarándose a través de manifestaciones que en apariencia no tienen la finalidad de influir, o bien, comunicando mediante premisas y argumentos deliberadamente falsos o erróneos, pero que se presentan al receptor como verdaderos y en donde las finalidades del discurso comunicado no están sinceramente expresadas.

En otras palabras, en el caso de la persuasión o convencimiento el receptor tiene conciencia de que está siendo objeto de un proceso comunicativo de esa naturaleza, de modo que puede aceptar voluntariamente o rechazar voluntariamente la situación creada, mientras que en el supuesto de la manipulación el emisor expropia deliberadamente al receptor esta posibilidad de percepción, dejándolo en una situación de total indefinición.

En efecto, la manipulación es un proceso llevado a cabo y ejecutado por determinadas personas o agencias cuyo objetivo principal consiste en imponer ciertas conductas y valores que eliminen no solo la conciencia de que estamos sometidos a un orden ajeno, sino también, las facultades y alternativas políticas de los individuos, con la finalidad de que estos acepten voluntariamente el orden impuesto. La manipulación es, por lo tanto, un peligroso tipo de injerencia en el comportamiento social que se manifiesta, siempre, en forma subrepticia, escondida detrás de otras manifestaciones.

II.2. Fuerza normativa y lenguaje legal

Como adelanté, el derecho se construye mediante un lenguaje específico y su comunicación, de manera que la fuerza normativa está asegurada en la medida del éxito de ese proceso comunicativo.

Por consiguiente, la fuerza normativa del derecho no depende tanto de los respectivos mecanismos de control, como de la propia contingencia de su establecimiento cognitivo. Es por ello que proponemos remplazar el concepto de norma o expectativa normativa por el de expectativa cognitiva.

Partiendo del supuesto básico que el derecho como subsistema del sistema social global siempre se forma a través de la comunicación mediante procesos de selección y exclusión múltiples, por tal razón es que afirmamos que los sistemas jurídicos surgen primero por la necesidad de ajustar un lenguaje a sus intereses.

Sin embargo, y más allá del lenguaje diseñado y utilizado, siempre está presente la contingencia dada por la posibilidad de rechazar el mensaje comunicado. Ese rechazo dentro del sistema social se identifica con el conflicto y con la debilidad de la fuerza normativa.

Como afirma Niklas Luhmann: “Potencialmente, todos los sistemas sociales son conflicto; lo único que pasa es que el grado en que se realiza este conflicto potencial varía de acuerdo al grado de diferenciación del sistema y de acuerdo con la evolución social” ⁽¹⁾.

Podemos concluir al respecto que, si bien estas posibilidades de rechazo no pueden eliminarse, en tanto son inherentes al proceso de comunicación, en el derecho en general y en el derecho constitucional en particular, el método comunicacional es realizado en forma arbitraria.

Pues cabe destacar que aquello comunicado (lo seleccionado) fue justificado mediante un reduccionismo de complejidad y adaptación de esa realidad reducida a determinados intereses al que llaman “consenso” lo cual genera conceptos de un orden menor y de alcance limitado en comparación con el problema de la extrema complejidad del mundo de la vida en sociedad.

Es importante señalar que desde la perspectiva ofrecida la complejidad global no ha de ser vista como un obstáculo ni como una dificultad⁽²⁾, sino, como la condición misma que hace posible la construcción de un determinado subsistema con lenguaje y códigos propios de regulación de las

(1) Niklas Luhmann, “Poder” Universidad Iberoamericana, Anthropos, Barcelona, 1995, pág. 9.

(2) Pues un subsistema surge, precisamente, en un proceso de reducción de complejidad.

relaciones al interior de cada subsistema, en el caso del derecho mediante un lenguaje binario: deudor/acreedor, legal/ilegal, público/ privado, justo/injusto, más la utilización de neologismos y lenguas “muertas” al solo efecto de monopolizar, mediante dicha complejización, el control y dominio del subsistema.

II.3. Método de comunicación

Al decir métodos de comunicación nos referimos a un mecanismo del lenguaje⁽³⁾, insistimos, a un código generalizado de símbolos que guía la transmisión de selecciones y exclusiones previamente realizadas por agencias especializadas.

Abrimos un breve paréntesis solo para insistir con la siguiente premisa: el mensaje que normalmente garantiza la comprensión intersubjetiva tiene también una función de incentivo, dado que incita la aceptación de las selecciones y exclusiones de otro en términos cuanto menos de expectativas⁽⁴⁾.

Los participantes en una comunicación, que se entienden entre sí sobre algo, no entablan únicamente una relación con el mundo objetivo, sino también, y principalmente, con el mundo social y el mundo subjetivo. De modo que una plena simetría comunicativa solo será posible si ambos agentes del proceso comunicativo —emisor y receptor— manejan un mismo nivel cultural, comparten estado de ciclo vital, capacidad narrativa, experiencia de vida, contexto y perspectiva, pues con el mensaje no solo se domina un nivel en que pueden exponerse estados de cosas mediante el lenguaje verbal, gestual o corporal, sino, que el mensaje actúa y opera también en otros ordenes de la comunicación como por ejemplo el orden de lo connotado, de lo imaginario, de lo simbólico donde aquellos factores adquieren significaciones distintas.

Recordemos que durante años se dio una contraposición dialéctica entre dos líneas principales de pensamiento en teoría comunicativa: la *Communication Research* desde la cual se han producido las llamadas teorías básicas de origen anglosajón, principalmente estadounidense, de corte funcionalistas, empíricas y de investigación aplicada con escasos aportes provenientes desde la sociología y la psicología.

Mientras que desde la otra línea de origen europeo surgieron escuelas a partir de las cuales se efectúa una crítica de la comunicación social y sus instrumentos, fundamentalmente, como crítica a la sociedad.

(3) Veremos más adelante que en la vida social existen fuera del lenguaje humano numerosos sistemas de signos de gran amplitud comunicativa: objetos, imágenes, comportamientos que en efecto pueden significar y construir sentido.

(4) Niklas Luhmann, “Poder” op. cit., pág. 11/12.

II.4. Semiología y comunicación del derecho

Como vimos el derecho se construye desde la comunicación y puesta en escena de un orden simbólico mediante un lenguaje. Pues más allá de la función aparente de la norma, existe un sentido que se le atribuye y que desborda a la norma misma. Es decir, hay palabras que un sistema de comunicación utiliza con mayor frecuencia que otras. Hay ciertos términos que se inventan y es necesario poner en marcha procesos de comunicación para instituirlos.

La norma jurídica es en este sentido un objeto que tiene un valor de uso y un sentido que la desborda.

Por lo tanto, haciendo abstracción de las estructuras sintácticas donde se inserta la norma jurídica y de los significados que esta denota, bien puede ser abordada desde la semiología.

Es necesario entonces recurrir a un metalenguaje que considere la existencia de estas figuras como portadoras de significado. Utilizaremos los conceptos de la semiología con el objeto de construir un marco teórico que se haga cargo de la asignación de significados en el universo jurídico como significante.

En tal sentido analizaremos la cuestión desde la semiología del derecho proponiendo una teoría acerca del lenguaje y los procesos de significación para el derecho constitucional.

II.4.a. Semiología

No obstante, hay cierto acuerdo acerca de la llamada teoría de los signos debemos reconocer que no es una tarea sencilla dar una definición consensuada de la semiología.

Sucede que toda definición intentada se ha formulado transfiriendo al término signo la mayor parte de los interrogantes. Esta transferencia del interrogante remite inevitablemente al objeto de la semiología y en consecuencia a los diferentes saberes institucionalmente separados que se ocupan de la problemática de la significación, como por ejemplo: la fenomenología, psicología, epistemología, lingüística o la neuro filosofía.

De manera que el acceso a la semiología es complejo pues, como vimos, debe atravesar el denso entramado de distintos sectores del campo del saber. Considerando tal dificultad, el desafío que debe asumir la semiología es el de lograr una cooperación entre esos distintos saberes para obtener respuestas consensuadas.

Sin embargo, hoy estamos a mitad de camino, en otras palabras, estamos en el plano de la cooperación aún sin consenso final, en consecuencia,

tendremos tantas doctrinas de los signos como cooperaciones de campos se produzcan sobre la cuestión.

Ferdinand de Saussure⁽⁵⁾ definió la semiología como la ciencia que estudia la vida de los signos en el seno de la vida social. Así le corresponde a la semiología estudiar los procesos de significación, el modo en que palabras, reglas, leyes y comportamientos son portadores de sentido para los miembros de una comunidad. Como así también la noción de signo, sus implicaciones filosóficas, o bien, el análisis de códigos completos de significación como el derecho.

En el campo de la semiología se han generado algunas corrientes de pensamientos para las cuales se debe aplicar el concepto de signo a todos los hechos significativos de la vida social, como los ritos, la moda, las ceremonias, los objetos, los ambientes.

Ferdinand de Saussure insiste en que la lingüística es una parte de la semiología, ya que esta abarca también el estudio de los sistemas de signos no lingüísticos. Si reconocemos y asumimos el amplio lugar ocupado por el signo lingüístico, la semiología se asocia estrechamente con la lingüística, dando lugar a la filosofía del lenguaje o también llamada semio-lingüística

Efectivamente en la vida social existen fuera del lenguaje humano numerosos sistemas de signos de gran amplitud comunicativa. Objetos, ambientes, imágenes y comportamientos pueden en efecto significar. Por ejemplo: si una oficina amplia, confortable y luminosa me sugiere poder, es porque allí hay representación psíquica de un fenómeno que se expresa elementalmente, esto es, a través de lo que veo.

Parece cada vez más difícil concebir un sistema de imágenes u objetos cuyos significados puedan existir fuera del lenguaje. En definitiva, todo sistema semiológico se vincula al lenguaje.

II.4.b. La vinculación entre el derecho y la semiología como elemento constitutivo de la normativa

Para poder construir una relación entre el ordenamiento jurídico y la semiología en cuanto su influencia normativa en las organizaciones sociales podemos decir que el derecho se constituye por redes de interacciones en las cuales los sujetos construyen y negocian sistemas de significación para dar sentido a la norma y poder así emprender una acción conjunta.

Está claro que debemos tener convenciones para que cada individuo sepa como los otros individuos actuaran normalmente bajo ciertas condi-

(5) Leonardo Schavarstein, "Psicología social de las organizaciones. Nuevos aportes", Paidós, Argentina 1997, pág. 119

ciones, de tal modo que puedan las acciones coordinarse satisfactoriamente. Por ello en la interacción social es que se nos considera responsable de nuestras acciones.

Bajo la comprensión anterior la cuestión central radica en entender quiénes y para qué determinan las categorías de acciones, pues tengamos presente que en las organizaciones no existen los conflictos, sino, que hay en ellas agentes que seleccionan ciertas acciones que luego las significan como tales. Es decir, el conflicto es pura y exclusivamente una construcción humana, una situación es entendida como conflictiva si es significada como tal. De allí que, más allá del carácter subjetivo que asume, es necesario reconocer que algo será indicado y comunicado por alguien como conflicto en el marco de una estructura de significación específica.

Por ello para que haya acción organizada es necesario que se compartan ciertos significados lo cual no implica que la interpretación sea consensual, pues el consenso en este sentido significa un orden de dominación, la anulación de la conciencia individual y la significación resulta un proceso de negociación entre partes con intereses encontrados, es decir, en la arbitrariedad del significante reside el poder del orden simbólico del lenguaje. Quien efectivamente puede imponer su lenguaje y su propio significante para todos, tiene poder.

II.5. La estructura del contexto

En una acción comunicativa participan cuanto menos dos sujetos quienes pertenecen a una comunidad comunicativa, en otras palabras, a un universo de personas con el mismo lenguaje y convenciones de interacción, de modo que temporal y espacialmente las acciones de ambos están coordinadas en el sentido de que el emisor produce una expresión con ciertas consecuencias para el receptor, quien luego puede convertirse en emisor, y en consecuencia, también, producir una comunicación, o simplemente puede mantenerse como agente receptor y limitarse a obedecer y llevar a cabo la acción ordenada.

Una de las principales propiedades del contexto es su carácter dinámico. Así, el contexto no es solo un mundo-estado posible, es por el contrario una secuencia de mundos-estados posibles. El contexto nunca permanece estático en el tiempo, por el contrario, cambia constantemente.

Por ello el contexto se configura como un transcurso de sucesos que tienen un estado inicial, un estado intermedio y un estado final.

Ahora bien, si aceptamos que existe un conjunto infinito de contextos. ¿Es correcto hablar de contexto real? ¿Se puede aplicar tal calificativo a un contexto?

II.5.a. El contexto real

El contexto real se define por el período de tiempo y el lugar en el que se realizan el proceso comunicativo entre el emisor y el receptor. Sin embargo, esta definición es totalmente insuficiente desde el instante en que reconocemos y aceptamos que no solo el contexto es un transcurso de tiempo que cambia de momento a momento, sino, que nociones tales como verdad y referencia tienen implicancias pragmáticas.

En consecuencia, para la pragmática adquiere una importancia fundamental la noción de “punto de vista” desde la cual se especifica la semejanza de los distintos mundos y niveles del proceso comunicacional. Es característico de los contextos comunicativos que estos sean diferentes para el emisor y el receptor.

II.5.b. La perspectiva

La perspectiva opera en la frontera entre la semántica y la pragmática precisamente por ello es que tiene fuertes implicancias en el proceso comunicativo.

Las secuencias de momentos y hechos pueden representarse de varios modos según las condiciones cognitivas y pragmáticas. No obstante, e independientemente de tales condiciones podemos sin duda, describir los hechos desde varias perspectivas, por ejemplo, la perspectiva de un cierto punto temporal y espacial o la perspectiva del agente implicado en los hechos o solo desde el punto de vista del emisor/informador de los hechos.

La perspectiva, entonces, puede tomarse tanto como una noción semántica como una noción pragmática. Mientras la verdad es una noción determinada por mundos posibles, la perspectiva semántica es parte de una estructura de modelos en relación con la cual se define la verdad en un mundo específico.

En cambio, la perspectiva pragmática no determina verdad, sino la mera adecuación de los discursos con los sujetos y, consiguientemente, debe definirse con referencia al contexto y “punto de vista” de los participantes del acto comunicacional.

Por ello, para la perspectiva pragmática el mensaje es verdadero solo en el mundo accesible desde el mundo subjetivo del agente. Esta adecuación depende principalmente de la perspectiva.

II.5.c. El lenguaje y la comunicación del derecho constitucional

En el caso del derecho constitucional y de cuya fuerza normativa queremos dar cuenta, más allá de un sistema de información y de pautas de procedimiento para acceder a distintas modalidades de control, no tiene

otra materialización que su comunicación como signo/norma determinado por el sentido que la trasciende.

Este sentido que desborda la norma constitucional, y en donde radica la explicación y fundamento de su auténtica fuerza normativa en términos sociológicos, como ya hemos visto solo puede ser abordado mediante un metalenguaje, el de la semiología.

Las normas son así, objetos que juridizan intereses e ideología, pero a la vez tienen un sentido que las desborda y no nos estamos refiriendo a la dimensión dikelógica, sino, haciendo abstracción de las estructuras sintácticas donde se insertan las normas y de los significados que denotan; recordemos el ejemplo de la oficina amplia, confortable y luminosa que sugiere poder, en tanto allí hay representación psíquica de un fenómeno que se expresa elementalmente a través de la mera observación.

Esto es así debido a que la significación es parte del proceso comunicacional, es el acto que une el significante y el significado arrojando como resultado el signo.

En el ejemplo anterior la amplitud y luminosidad de la oficina es el significante de poder, claro que este proceso puede estar codificado. El código en esta hipótesis impone un signo estableciendo una relación rígida entre significante y significado que deben aceptar los sujetos en el proceso de creación de sentido. Por tal razón cuando hay código el significado se cristaliza expropiándose al sujeto y como resultado de ello prevalece la imposición de sentido del codificador.

Lo que hace que un signo sea auténticamente un signo no es la intención del emisor, sino el contexto y la posición del receptor. El significado se hace aquí subjetivo tomando distancia del código y permitiendo la relación directa con la cultura y la experiencia de vida del sujeto receptor, el contexto y perspectiva. Se trata en esencia de poner de manifiesto el poder constituyente de la dimensión imaginaria y subjetiva del derecho constitucional, surgido de cierto número de signos.

Esta dimensión imaginaria/subjetiva susceptible de expresar fluidamente una suma de impresiones y de informaciones extras que el sujeto receptor recibe de la legalidad constitucional, interactúa con su mundo subjetivo caracterizándose por lo siguiente: tiene la estructura de un lenguaje que está constituido por normas/signos y no por significantes. A esto el padre del psicoanálisis llamó el discurso de lo imaginario⁽⁶⁾.

(6) Rolan Chemama —director— “Diccionario del Psicoanálisis” Amorrortu, Argentina, 1998, pág. 108/109

Por lo tanto, la idea de la Constitución como el resultado de un acuerdo nacional, de unidad de orden y de sentido al cual llegamos mediante un gran consenso es imposible en el mundo real.

Pues desde la semiología que proponemos, lo que hace a una norma constitucional ser una norma constitucional, no es el objeto ni la intención del enunciador, sino, el contexto y la posición del sujeto en relación con dicha norma y con la organización social.

Por ejemplo: veo enajenación en la desnudez de las paredes, pero bien podría haber visto asepsia. Veo seguridad en el pasillo marcado de los andenes del tren, pero podría haber visto represión a la libre circulación.

Más allá de que la interpretación se encuentre monopolizada por convencionalismos instrumentados mediante la expropiación de la interpretación propia del sujeto, sustituyendo así su mundo subjetivo por una reconstrucción arbitraria del mundo con el objeto de imponer las interpretaciones que serán permitidas en cada situación, por ejemplo: se ha convenido que las marcas en el pasillo denotan seguridad, pese a la represión a la libre circulación que el sujeto extrae de las marcas del mismo pasillo, lo cual es también una interpretación posible y entonces existente pero no válida.

El sentido que trasciende a las convenciones pertenece al orden de lo connotado el cual es parte del mundo subjetivo del sujeto receptor, por consiguiente, la convención solo denota y las constituciones son convenciones. Por tal razón, desde la premisa establecida, una Constitución solo denota, es el sujeto quien extrae de ella la idea. Aquí se advierte porque para Habermas lo realmente importante en el acuerdo, consenso o entendimiento comunicativo no es el contenido de tal consenso, sino, la forma en que se ha producido⁽⁷⁾.

La unidad de sentido de la Constitución es entonces tan inestable como lo es la interpretación y la construcción del significado al implicar, como dijimos precedentemente, el reconocimiento de la posición del sujeto en relación con lo convenido, lo cual incluye no solo su experiencia de vida y su contexto, sino también, su marco teórico y perspectiva.

Es por ello que dos sujetos podrán hacer la misma interpretación de una norma constitucional y asignarle el mismo sentido solo si comparten el mismo marco teórico, la misma experiencia de vida, el mismo momento del ciclo vital y el mismo contexto. Situación que en la extrema complejidad de la realidad social carente de contexto real y perspectiva única es imposible.

(7) Antoni J Colom; Joan Carles Melich, "Después de la modernidad", op. cit. pág. 129

Por lo tanto, si hay normas cuyo sentido las desborda es porque son significantes de la diferencia, y en las organizaciones sociales todas las diferencias remiten explícita o implícitamente a la consideración del poder.

Ahora bien, la diferencia no se oculta de manera abierta, sino que el proceso de ocultamiento se realiza mediante la naturalización del lenguaje. Por ejemplo, nadie pretende ocultar que aquellos que tienen poder ocupan oficinas más amplias y luminosas que aquello que carecen de poder. Se construye así una nueva noción de contexto: el contexto de obviedad. La naturalización es la forma que adopta el ocultamiento de las diferencias posibles.

Por consiguiente, podemos afirmar que el proceso de significación opera también en el nivel inconsciente. La actitud acrítica que adoptamos respecto a estos sistemas deviene del control social y la arbitrariedad del lenguaje.

La eficacia del derecho radica entonces en que su funcionamiento discursivo se realiza al margen del reconocimiento consciente del sujeto. La represión internalizada mediante el lenguaje es el origen de la naturalización de las diferencias. Así, el sector social con mayor poder impone el lenguaje y los significados al conjunto social y el respectivo modelo jurídico que refuerce estos significados.

Pues la sociedad es la puesta en escena de un orden simbólico materializado mediante el lenguaje y para asegurar ese orden es necesario objetivar la norma e impedirle al sujeto que acceda a ella por sí mismo. La estructura de significación existente exige la censura de ciertas significaciones, de allí que el Estado mediante su agencia especializada (el poder judicial) tenga el monopolio de la interpretación y la significación del derecho.

El lenguaje (y la interpretación) de las normas si bien se presenta como libre se encuentra cuidadosamente vigilado por el poder imperante. Bajo tales premisas se pone en evidencia que nuestra pertenencia a la organización es meramente operacional. Somos considerados miembros siempre y cuando realicemos las “conductas legales” lo cual incluye aceptar ese lenguaje y la expropiación de la respectiva actividad interpretativa.

Esto se advierte claramente en la Constitución como instrumento político-jurídico y su pretensión de regular las diferencias para construir y sentar las bases fundamentales de la organización del Estado y los límites del ejercicio del poder. Esa fue la función del poder constituyente originario, crear regularidades consensuales por debajo de las cuales subyace un *ethos* y un sistema de valores e intereses impuestos.

Pues significado compartido, no es sinónimo de consenso espontáneo. Si aceptamos que la Constitución es la puesta en escena de un orden simbó-

lico debemos poner de relieve el siguiente interrogante: ¿Quiénes lo imponen y para que lo imponen?

Así, la Constitución como enunciadora de un discurso y un lenguaje nos remite al dominio de las relaciones entre los integrantes del conjunto social. En las organizaciones sociales todo discurso siempre es un discurso de poder.

II.6. La Constitución como el discurso del amo

Ahora bien, hemos reconocido al analizar el concepto de signo/norma, que existe un discurso a comunicar por parte de quien diseña estos sistemas. La única manera de hablar de la Constitución como unidad de sentido, es imponiendo un significante arbitrario, como de hecho sucede. Y paradójicamente esto se convierte en el mayor impedimento para la existencia de una fuerza normativa en términos de vigencia sociológica auténtica de la legalidad constitucional.

Reiteramos, para que haya acción organizada es necesario que se comparta un lenguaje y ciertos significados, lo cual no implica que la interpretación sea consensual.

El consenso en ese sentido significa un orden de dominación y la anulación de la conciencia individual. En la arbitrariedad del significante reside la clave de poder del orden simbólico. Quien puede imponer su propio lenguaje y significante, tiene poder.

Consiguientemente cuando decimos consenso auténtico, nos referimos al consenso logrado, no a través de la imposición arbitraria de sentido por parte de un sector, sino, como producto de generación social espontánea.

Pues quien impone un orden simbólico como consecuencia de la implementación de significantes arbitrarios, falsifica un orden.

De este modo la fuerza normativa que se refleja operativamente en la dimensión sociológica es auténtica en términos de positividad dada como producto de la capacidad de poder requerir coactivamente, o bien, mediante la amenaza de recurrir con éxito a la coacción, pero falsa en cuanto unidad de sentido libre y espontáneamente adquirido por la sociedad.

Lacan le ha dado un nombre a este tipo de lenguaje, este es: “el discurso del amo” en donde las relaciones del sujeto con los signos son impuestas, lo que produce un ser dependiente del sentido ajeno sin más acceso directo al signo⁽⁸⁾. Nunca tal unidad de sentido, si es auténtica en cuanto su espontaneidad, es objetiva.

(8) Rolan Chemama —director— “Diccionario del Psicoanálisis” op. cit., pág. 111/113.

III. CONCLUSIÓN

La idea de Constitución como unidad de sentido en donde tal unidad además se halla objetivada, transmitiéndole a sus normas la carga de obligatoriedad y exigibilidad de forma directa e inmediata, es una premisa constructivista de la teoría constitucional.

Pues como vimos el derecho es aquello que consigue comunicar que es —y el derecho constitucional no escapa a esta premisa— es decir, todo sistema legal es un orden simbólico producido mediante un lenguaje determinado y un proceso de comunicación específico.

Debemos reconocer y asumir esta particularidad y construir un nuevo derecho desde el dialogo social y para ello necesitamos de un modelo jurídico abierto a un lenguaje claro e inclusivo, solo así lograremos un sistema jurídico dialógico y en consecuencia un derecho más democrático y un constitucionalismo más robusto frente al poder.

LENGUAJE CLARO, SEGOS COGNITIVOS Y NEUROCIENCIAS

Por Fernando Bernabé Rocca () y Lisandro Yolis (**)*

I. ESCENARIO

Fernando y Lisandro —a la postre los autores del presente— se conocieron, a instancias de Emilia María Valle —entonces presidente del Superior Tribunal de Justicia—, con motivo de la aprobación de la “Guía de aproximaciones al lenguaje claro” para el Poder Judicial de la Provincia del Chaco.

Fernando, mendocino, es ingeniero y hace varios años se encuentra trabajando en la concientización e implementación del lenguaje claro como política institucional.

Lisandro, radicado en el Chaco, es abogado y trabaja en la gestión interna del Poder Judicial de la Provincia del Chaco.

(*) Magister en políticas públicas, Univ. Austral. Ingeniero Civil, Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo). Responsable del Compromiso “Implementación de Lenguaje Claro HCDN (2022-2023). Presidente de la Asociación Argentina de Lenguaje Claro. Secretario ejecutivo del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Buenos Aires (UBA). Es cofundador y presidente de la “Red de Lenguaje Claro Argentina” (RELCA) creada en 2017. Ha sido organizador, expositor y disertante invitado en distintos congresos, seminarios, jornadas y cursos de capacitación sobre lenguaje claro a nivel nacional y regional. Director general de Programas de Investigación y Capacitación del Senado de la Nación (HSN), (2016-2019). Profesor Titular en Cursos de “Lenguaje Claro”, Escuelas Judiciales, en Consejo de la Magistratura de la Nación y en el de la Provincia de Buenos Aires. Presidente de la Asociación de Graduados de la Escuela de Política, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Austral.

(**) Abogado por la Universidad de Buenos Aires. Magíster en Derecho y Economía por la Universidad de Buenos Aires. Especialista y magíster en Derecho Tributario por la Universidad Austral. Especialista en Derecho Administrativo por la Universidad Nacional del Nordeste. Posgraduado en Neuromanagement por la Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina (CEMA). Actualmente, se desempeña como secretario de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco (Argentina). Docente de grado y posgrado, expositor en jornadas académicas y autor de numerosos artículos académicos. Un especial agradecimiento a Julieta, Franco, Matías e Iván por el constante apoyo sin el cual este trabajo y otros no hubieran sido posibles.

Ello implica, por un lado, como cualquier relación a distancia, las comunicaciones no son continuas, pero sí altamente fructíferas.

Por otro lado, como toda colaboración interdisciplinaria, uno plantea una idea desde su experiencia profesional, el otro la analiza bajo su perspectiva profesional, luego de una discusión, se arriban a conclusiones, las cuales son siempre provisionales —por las variaciones de los conocimientos individuales y sociales—.

Como consecuencia de lo anterior, surgió el presente trabajo que no tiene más intención que ser un humilde aporte sobre la relación que podría existir entre lenguaje claro, sesgos cognitivos y neurociencias.

II. INTRODUCCIÓN

Escribir en lenguaje claro implica tener que leer y releer el texto varias veces, implica reformular ideas y conceptos para otorgar la mayor claridad y comprensión posible, implica pensar y ponerse en el lugar del lector, en el lugar del receptor del mensaje; en definitiva, implica un esfuerzo, pero un esfuerzo adicional al de por sí necesario para redactar un documento.

El objetivo del presente artículo es centrarse en ese esfuerzo cognitivo adicional que implica escribir en lenguaje claro y, en consecuencia, efectuar algunas consideraciones sobre los sesgos cognitivos y neurociencias y sus implicancias sobre el desarrollo e implementación del lenguaje claro en las organizaciones.

Del relevamiento realizado, no hemos encontrado artículos académicos que vinculen la utilización e implementación del lenguaje claro con los sesgos cognitivos ni con las neurociencias.

Por lo tanto, como cualquier trabajo seminal sobre un tema, no pretendemos agotarlo, sino que perseguimos un objetivo muchísimo más humilde de presentar algunas ideas para futuros estudios sobre la cuestión.

III. PLANTEO

En la Guía de Aproximaciones al Lenguaje Claro del Poder Judicial de la Provincia del Chaco⁽¹⁾, se indica que:

[L]a definición más extendida, elaborada por la Federación Internacional de Lenguaje Claro (conformada por las asociaciones *Center for Plain Language*, *Clarity*, y *Plain Language Association International*

(1) Aprobada por Resolución N.º 362/2022 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco.

—PLAIN—) establece que una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede: a) encontrar fácilmente lo que necesita; b) comprender lo que encuentra; c) usar esa información.

Allí mismo, se enuncia que “el objetivo del lenguaje claro es lograr que un texto sea comprendido en la primera lectura, ponderando la pertinencia, la accesibilidad, la inteligibilidad y la aplicabilidad de los documentos”.

La redacción en lenguaje claro mejora la comprensión por su vinculación con la facilidad cognitiva, disminuyendo la tensión y el esfuerzo cognitivo para su lectura⁽²⁾.

Bajo esos parámetros, la escritura o la reformulación de textos para llevarlos a lenguaje claro implica dos cuestiones: por un lado, un cambio de paradigma en la escritura y un cambio en el trabajo cotidiano de la persona en lo que refiere a la redacción de documentos; por otro, un esfuerzo cognitivo adicional sobre el esfuerzo cognitivo normal que implica el desarrollo de la tarea de redacción de documentos.

Ambas cuestiones, analizadas a la luz de las neurociencias cognitivas y la psicología del comportamiento, tienen efectos directos sobre las personas que deben aplicar el lenguaje claro, ya sea por iniciativa propia, o bien por un cambio en la política de la organización.

Las neurociencias cognitivas han evidenciado que los cambios de comportamiento son dificultosos y costosos en términos cognitivos para nuestro cerebro.

En esa misma línea, la psicología del comportamiento también ha demostrado que los cambios requieren esfuerzos cognitivos adicionales, ya que un cambio en una acción exige sobreponerse a las heurísticas y sesgos de nuestro sistema de toma de decisiones.

Formulado así el planteo, el trabajo se estructura de la siguiente forma: en primer lugar, se presentan aspectos generales de psicología del comportamiento; luego, se presentan los principales sesgos cognitivos que se consideran que inciden en la implementación del lenguaje claro (sesgo de *status quo* y efecto Dunning-Kruger); en tercer lugar, se enuncian algunas teorías aplicables de la neurociencia sobre la dificultad del cambio; finalmente y a modo de conclusión, se esbozan ideas para facilitar la implementación del lenguaje claro en una organización.

(2) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs., 88-90.

IV. PSICOLOGÍA DEL COMPORTAMIENTO

A raíz del trabajo de Hebert Simon sobre racionalidad limitada, en 1955, Daniel Kahneman y Amos Tversky buscaron desarrollar un mapa sobre las limitaciones de la racionalidad, desarrollando las ideas de sesgos cognitivos y heurísticas en la toma de decisiones.

A modo introductorio:

- Un sesgo cognitivo, en términos excesivamente generales, implica una desviación de la decisión que se entiende como racional, lógica, coherente o consistente con otras decisiones.

- Una heurística es un atajo mental que utilizamos para “encontrar respuestas adecuadas, aunque a menudo imperfectas, a preguntas difíciles”⁽³⁾.

Para desarrollar los conceptos de sesgos y heurísticas, Kahneman, en su libro “Pensar rápido, pensar despacio”, presenta dos Sistemas dentro de nuestro cerebro encargados de la toma de decisiones:

- “El Sistema 1 opera de manera rápida y automática, con poco o ningún esfuerzo y sin sensación de control voluntario”⁽⁴⁾.

- “El Sistema 2 centra la atención en las actividades mentales esforzadas que lo demandan, incluidos los cálculos complejos. Las operaciones del Sistema 2 están a menudo asociadas a la experiencia subjetiva de actuar, elegir y concentrarse”⁽⁵⁾.

El Sistema 1 es el que sin esfuerzo genera impresiones y sentimientos que son las fuentes principales de las creencias explícitas y las elecciones deliberadas del Sistema 2, agregando que “las operaciones automáticas del Sistema 1 generan patrones de ideas sorprendentemente complejos, pero solo el lento Sistema 2 puede construir pensamientos en una serie ordenada de pasos”⁽⁶⁾.

Señala Kahneman que “el Sistema 2 toma las riendas, anulando las irresponsabilidades impulsos y asociaciones del Sistema 1”⁽⁷⁾.

(3) KAHNEMAN,D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 133.

(4) KAHNEMAN,D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 35.

(5) KAHNEMAN,D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 35.

(6) KAHNEMAN,D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 35-36.

(7) KAHNEMAN,D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 35-36.

Sostiene que “las capacidades del Sistema 1 incluyen destrezas innatas que compartimos con otros animales” y que “otras actividades mentales se vuelven rápidas y automáticas con la práctica prolongada”⁽⁸⁾.

Luego, puntualiza que “el control de la atención es compartido por los dos sistemas” y que las “operaciones del Sistema 2 tienen un rasgo común: requieren atención y resultan perturbadas cuando la atención se aparta de ellas”. Así, para realizar una actividad “es necesario poner atención, y si no se está preparado o la atención no es adecuada, las actividades correspondientes se realizarán peor o no se realizarán en absoluto”. En definitiva, “disponemos de un presupuesto de atención limitado que podemos asignar a ciertas actividades, y si intentamos rebasar nuestro presupuesto, fracasamos”⁽⁹⁾.

Más adelante, señala que “los Sistemas 1 y 2 están siempre activos mientras permanecemos despiertos. El Sistema 1 actúa automáticamente y el Sistema 2 se halla normalmente en un confortable modo de mínimo esfuerzo en el que solo una fracción de su capacidad está ocupada”. De esta forma, “el Sistema 1 hace continuamente sugerencias al Sistema 2: impresiones, intuiciones, intenciones y sensaciones. Si cuentan con la aprobación del Sistema 2, las impresiones e intuiciones se tornan creencias y los impulsos, acciones voluntarias”. En general, “el Sistema 2 acepta las sugerencias del Sistema 1 con escasa o ninguna modificación”, solo “cuando el Sistema 1 encuentra una dificultad, llama al Sistema 2 para que le sugiera un procedimiento más detallado y preciso que pueda resolver el problema”; es decir, “el Sistema 2 es movilizado cuando surge un problema para el que el Sistema 1 no tiene solución alguna”⁽¹⁰⁾.

Es interesante remarcar que:

[L]a división del trabajo entre el Sistema 1 y el Sistema 2 es muy eficiente: minimiza el esfuerzo y optimiza la ejecución. Esta disposición funciona bien la mayor parte del tiempo, porque el Sistema 1 es en general muy bueno en lo que hace: sus modelos de situaciones familiares son adecuados, sus predicciones a corto plazo suelen ser también adecuadas, y sus respuestas iniciales a los retos son rápidas y generalmente apropiadas. Sin embargo, en el Sistema 1 hay sesgos, errores sistemáticos que es propenso a cometer en circunstancias específicas⁽¹¹⁾.

(8) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 35-36.

(9) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 37-38.

(10) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 39-40.

(11) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 40-42.

Sobre los sesgos cognitivos, expone que “como el Sistema 1 opera automáticamente, y no puede ser desconectado a voluntad, los errores del pensamiento intuitivo son muchas veces difíciles de prevenir” y que “los sesgos no siempre pueden evitarse, porque el Sistema 2 puede no tener un indicio del error”; lo bueno es que “cuando existen indicios de errores probables, estos solo pueden prevenirse con un control reforzado y una actividad más intensa del Sistema 2” y que “lo mejor que podemos hacer es llegar a un compromiso: aprender a reconocer situaciones en las que los errores sean probables y esforzarnos en evitar errores importantes cuando están en juego cosas de primer orden”⁽¹²⁾.

En relación al funcionamiento del Sistema 2, enuncia que “el rasgo que define al Sistema 2 en esta historia es que sus operaciones requieren esfuerzo, y una de sus características principales es la pereza, una renuencia a invertir más esfuerzo del estrictamente necesario”⁽¹³⁾; agregando que “cuando adquirimos habilidades para una tarea, la demanda de energía disminuye”.

Es importante tener en cuenta que “una ley general del ‘mínimo esfuerzo’ rige en la actividad tanto cognitiva como física”, esta “establece que, si hay varias formas de lograr el mismo objetivo, el individuo gravitará finalmente hacia la pauta de acción menos exigente”. En concreto, “el esfuerzo es un coste, y la adquisición de habilidades viene determinada por el balance de costes y beneficios” y “la pereza está profundamente arraigada en nuestra naturaleza”⁽¹⁴⁾.

Agrega, luego, que “el esfuerzo de la voluntad (...) es fatigoso”⁽¹⁵⁾ y conlleva al “agotamiento del ego” y ese “supone (...) una pérdida de motivación”⁽¹⁶⁾. Finalmente, incorpora los conceptos de facilidad cognitiva y tensión cognitiva, vinculados con el esfuerzo cognitivo en la toma de decisiones.

En resumen, sostiene Kahneman que el funcionamiento del Sistema 1 y Sistema 2 nos exponen a sesgos cognitivos y heurísticas en la toma de decisiones.

(12) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 44-45.

(13) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 48.

(14) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, págs. 53-54.

(15) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 61.

(16) KAHNEMAN, D., “Pensar rápido, pensar despacio”, Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 61.

V. SESGOS COGNITIVOS

Los estudios, desde los comienzos del desarrollo sobre psicología del comportamiento, han relevado numerosos sesgos cognitivos⁽¹⁷⁾.

El objetivo del presente apartado es analizar la vinculación de dos de dichos sesgos cognitivos con la implementación del lenguaje claro dentro de una organización; por un lado, el sesgo de *status quo* y, por otro, el efecto *dunning-kruger*.

Sesgo de *status quo*⁽¹⁸⁾:

El sesgo de *status quo* implica que frente a una decisión las personas prefieren optar por no hacer nada o mantenerse en la decisión que ya habían tomado previamente.

En general, el mencionado sesgo está vinculado con ideas como: hábito, inercia, conveniencia, políticas organizacionales, costumbres, miedo al cambio, innato conservadurismo⁽¹⁹⁾; pudiendo agregarse, siguiendo a Kahneman, la idea de arrepentimiento y retrospectiva en relación a las consecuencias del cambio⁽²⁰⁾.

En concreto, el lenguaje claro exige un cambio en la elaboración de los mensajes e instrumentos de la organización, ese cambio exige un esfuerzo cognitivo adicional por parte de las personas que forman parte de la organización.

Por ejemplo, en el Poder Judicial, como en muchas otras instituciones, es común trabajar con modelos de documentos y formatos prediseñados de instrumentos (providencia, resoluciones, sentencias, etc.).

El trabajo jurídico, en la elaboración de aquellos instrumentos, implica la utilización del Sistema 2 y de por sí un esfuerzo cognitivo, lo cual podría generar un agotamiento del ego.

En esas condiciones, la implementación del lenguaje claro, como un cambio en los modelos y sistema de trabajo, implicará un esfuerzo cognitivo adicional, lo cual generará un cierto rechazo de las personas, una resistencia al cambio y la opción del mantenimiento del *status quo* dentro de la organización.

(17) Conf., a modo de ejemplo, <https://yourbias.is/>.

(18) SAMUELSON, W., & ZECKHAUSER, R., "Status Quo Bias in decisión making", *Journal Risk Uncertainty* 1, 1988, págs. 7-59.

(19) SAMUELSON, W., & ZECKHAUSER, R., "Status Quo Bias in decisión making", *Journal Risk Uncertainty* 1, 1988.

(20) KAHNEMAN, D., "Pensar rápido, pensar despacio", Ed. Debate, Buenos Aires, Argentina, 2021, pág. 451 y sigs.

Aquí, evidenciamos un primer obstáculo a la implementación del lenguaje claro dentro de las organizaciones y un puntapié inicial para futuros desarrollos sobre el tema⁽²¹⁾.

Efecto *dunning-kruger*⁽²²⁾:

El efecto *dunning-kruger* es sumamente interesante y tiene una aplicación muchísimo más amplia que los alcances del presente trabajo.

Dicho efecto refiere al desconocimiento de nuestro desconocimiento, en la dificultad que tenemos como personas de reconocer nuestra falta de conocimiento, o lo que es lo mismo nuestros niveles de ignorancia, denominada *meta-ignorancia*.

El conocimiento o la ignorancia puede dividirse: a) en lo que sabemos que conocemos (*known knowns*); b) en lo que sabemos que ignoramos (*known unknowns*), y c) en lo que desconocemos que desconocemos (*unknown unknowns*).

Esta falta de conocimiento de nuestra ignorancia lleva a las personas a sobreestimar los conocimientos propios frente a los de otras personas o a subestimar los conocimientos de las demás personas frente a los propios.

El efecto *dunning-kruger* se basa en el dicho de Sócrates “sólo sé que no sé nada”, vinculando directamente el conocimiento con aquello que ignoramos.

En términos de Kahneman, este efecto se vincula con el exceso de confianza, las personas consideran sus capacidades más estimables de lo que realmente son, lo cual aplica a la escritura y a la redacción de documentos.

A los fines del presente trabajo, el mencionado efecto cobra relevancia, porque implica que las personas sobreestiman sus conocimientos o habilidades; en concreto y vinculado a la redacción de mensajes y documentos, las personas tienden a creer que su redacción es más clara de lo que realmente es y de que los textos que escriben son más comprensibles de lo que realmente son.

(21) Respecto del sesgo de *status quo* en el sector público referido a la implementación de tecnologías, conf. OSCHINSKY, F., STELTER, A. & NIEHAVES, B., “Cognitive biases in the digital age - How resolving the status quo bias enables public-sector employees to overcome restraint”, *Government Information Quarterly*, Volume 38, Issue 4, 2021; OSCHINSKY, F., STELTER, A., KAPING, C. & NIEHAVES, B., “To Resist, or not to Resist, that is the Question: On the Status Quo Bias of Public Sector Employees When Dealing with Technology”, disponible en: <http://dx.doi.org/10.25819/ubsi/2952>.

(22) DUNNING, D., “The Dunning-Kruger Effect: On Being Ignorant of One’s Own Ignorance”, en James M. Olson y Mark P. Zanna (editores), *Advances in Experimental Social Psychology*, Academic Press, Volumen 44, 2011, págs. 247-296.

En ámbitos donde los documentos tienen destinatarios múltiples, como el judicial —donde se dirigen tanto a profesionales del derecho como a justiciables legos—, la comprensión por parte de todos ellos es esencial, principalmente para los justiciables legos quienes deben comprender sus derechos (limitación o reconocimiento) y sus obligaciones determinados por aquel instrumento.

En estos ámbitos, el efecto *dunning-kruger* se ve reforzado, ya que quienes redactan los instrumentos presumen que lo hacen mejor de lo que realmente lo hacen y, por ello, asumen que los destinatarios los comprenderán mejor de lo que realmente logran hacerlo.

Conjunción:

La conjunción del sesgo de *status quo* con el efecto *dunning-kruger* y el exceso de confianza, la resistencia al cambio (mantenimiento del *status quo*) y la mayor ponderación de nuestras capacidades de escritura y redacción implican una clara limitación a la implementación del lenguaje claro en una organización.

VI. NEUROCIENCIAS COGNITIVAS

Cualquier cambio que nos propongamos implica un consumo adicional de energía para llevarlo a cabo.

En neurociencias cognitivas, se estudia el cambio de comportamiento desde dos dimensiones⁽²³⁾.

La primera dimensión, denominada “modo”, refiere habilidades, capacidades y conocimiento requeridas para llevar adelante la acción, esto incluye planear los pasos a llevarse a cabo y poseer las habilidades para ejecutar una acción, como así también todo aquello relacionado con los procesos cognitivos como el foco atencional, el control inhibitorio y la capacidad de la memoria de trabajo⁽²⁴⁾.

La segunda dimensión, denominada “voluntad”, se vincula con los deseos y la importancia del comportamiento, incluyendo el deseo de lograr el objetivo y la priorización de dicho objetivo por sobre otros objetivos, como así también todo aquello relacionado con el proceso motivacional como la intención, la voluntad y la naturaleza y fuerza que conduce a lograr el objetivo⁽²⁵⁾.

(23) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”, *Consulting Psychology Journal*, American Psychological Association, N.º 70, marzo 2018, págs. 28-44.

(24) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(25) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

De esta forma, los comportamientos pueden dividirse en: a) comportamientos rutinarios pero complejos —requiere habilidad y poca motivación—; b) comportamientos simples y rutinarios —requiere poca habilidad y poca motivación—; c) comportamientos simples pero nuevos —requiere poca habilidad y mucha motivación—; y d) comportamientos nuevos y complejos —requiere mucha habilidad y mucha motivación—⁽²⁶⁾.

La implementación del lenguaje claro en una organización implica un comportamiento nuevo y complejo, por lo que requiere habilidad y motivación, lo cual requiere un esfuerzo adicional del sistema cognitivo, específicamente de las funciones ejecutivas de nuestro cerebro⁽²⁷⁾.

Las funciones ejecutivas requieren esfuerzo, operan conscientemente y se involucra en la realización de cambios de comportamiento como oposición a los comportamientos que se realizan de memoria o que están sobre aprendidos⁽²⁸⁾.

Estas características de las funciones ejecutivas pueden conllevar al agotamiento del ego cuando se plantea un cambio o un costo cognitivo entre realizar la acción aprendida frente a la nueva acción pretendida. En cualquier caso, implican un esfuerzo cognitivo⁽²⁹⁾.

Dicho esfuerzo cognitivo refleja el costo de oportunidad entre prioridades, cuanto más importante sea el cambio para la persona más fácil le resultará llevarlo adelante; inversamente, si el cambio es menos importante para la persona, requerirá mucho mayor esfuerzo focalizarse en la tarea requerida⁽³⁰⁾.

En consecuencia, el cambio pretendido en la implementación del lenguaje claro dentro de la organización deberá no solo establecerse como un “modo” de hacer (funciones ejecutivas y esfuerzo), sino que deberá sumarse a la “voluntad”, es decir, crear la motivación y los incentivos adecuados para que las personas lleven adelante ese cambio pretendido⁽³¹⁾.

La motivación y los incentivos están vinculados con los sistemas de recompensa dopaminérgico —cuestión que excede al presente—, pero que se vincula con el ciclo de aprendizaje por refuerzo⁽³²⁾.

El mayor impedimento para un cambio es el ciclo de aprendizaje por refuerzo, nuestro sistema de recompensas fomenta, premia y refuerza las

(26) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(27) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(28) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(29) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(30) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(31) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(32) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

viejas acciones, por lo tanto, la voluntad de cambiar y de realizar nuevas se ve socavada por aquel sistema de recompensas⁽³³⁾.

Para lograr un cambio, se debe incrementar la valoración subjetiva del nuevo comportamiento: a) incrementar el valor del nuevo comportamiento; b) reducir el valor del viejo comportamiento; o c) una combinación de ambas⁽³⁴⁾.

A modo de resumen, para que la implementación del lenguaje claro sea efectiva dentro de la organización nos debemos centrar en las habilidades, capacidades y conocimiento de las personas, es decir, en las funciones ejecutivas vinculadas (“modo”), pero, además, debemos lograr los incentivos y motivaciones adecuadas para que las personas se comprometan y realicen el esfuerzo extra que requiere la utilización del lenguaje claro (“voluntad”).

Para lograr ese objetivo, no se solo se deben brindar las herramientas y capacitaciones sobre lenguaje claro, sino que hay que influenciar en la intrínseca conexión que existe entre el sistema motivacional y otras partes del cerebro, vinculadas particularmente con el “yo” y la “identidad”, generando objetivos con los cuales las personas se identifiquen⁽³⁵⁾.

VII. PROPUESTA

Para lograr un cambio y una efectiva implementación del lenguaje claro es preciso, en primer lugar, ser conscientes de los sesgos y las limitaciones cognitivas, para poder trabajar en ellas internamente en el ámbito de la organización.

En segundo lugar, se debe lograr la motivación de las personas para comprometerse con la implementación; lo cual está íntimamente vinculado con la capacitación y las razones que llevan a la propuesta de implementación.

Por ello, el lenguaje claro debe presentarse pensando, por un lado, en los incentivos de quien lo va a utilizar y, por otro, colocarse en el lugar del lector del texto.

En ese sentido y con relación los incentivos, el lenguaje claro debe presentarse, por un lado, bajo las premisas de eficiencia, economía y eficacia.

Como se dijo, el lenguaje claro implica un esfuerzo cognitivo adicional, pero dicho esfuerzo inicial implicará una reducción sustancial de las consultas, reclamos o explicaciones futuras que deben darse sobre el texto.

(33) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(34) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

(35) BERKMAN, E., “The Neuroscience of Goals and Behavior Change”.

A modo de ejemplo, una resolución o sentencia judicial que sea clara en su redacción, que sea entendible por los sujetos destinatarios, que determine claramente los derechos y obligaciones de las partes; sin lugar a dudas, implicará menos consultas o explicaciones. Más aun, podría generar, hipotéticamente, menor recursividad, reduciendo dispendios procesales y, en definitiva, una más productiva labor judicial⁽³⁶⁾.

De hecho, experiencias en organismos judiciales han evidenciado mayores niveles de cumplimiento de medidas redactadas en lenguaje claro.

Adicionalmente a ello y quizás lo más interesante para mejorar la implementación, sea generar consciencia sobre los destinatarios de los documentos. Básicamente, se requiere de los redactores de los textos que se pongan en el lugar de los receptores de los textos.

Ello requiere de un proceso cognitivo en los redactores que se puede denominar genéricamente empatía. Aunque las neurociencias cognitivas han comenzado a utilizar otros diferentes, ya que en la literatura se han brindado más de 43 definiciones del término⁽³⁷⁾.

Concretamente y a los fines generales del presente artículo y sin profundizar sobre el alcance de los conceptos, entendemos que, para la implementación del lenguaje claro, debe desarrollarse la empatía cognitiva o entendimiento empático, definida como la habilidad para entender los sentimientos de otras personas y vinculado estrechamente con la denominada teoría de la mente.

En otras palabras, la única forma de que la implementación del lenguaje claro dentro de una organización sea efectiva y se alcancen los beneficiosos resultados que el lenguaje claro aporte, es preciso centrar a los redactores de documentos en la empatía cognitiva, en entender cómo se siente una persona frente a un texto de difícil o imposible comprensión.

Sin el prerrequisito de la empatía cognitiva en los redactores, la implementación del lenguaje claro podrá lograrse superficialmente o como un maquillaje de los documentos, pero no se podrá de forma alguna desarrollar de manera efectiva y profunda en la organización.

VIII. CONCLUSIÓN

El lenguaje claro es una poderosa herramienta, pero su implementación y desarrollo es difícil, enfrentándonos con los esfuerzos cognitivos, los sesgos cognitivos y la resistencia cognitiva al cambio.

(36) Cuestión que podría ser abordada en estudios posteriores.

(37) CUFF, B., BROWN, S., TAYLOR, L. & HOWAT, D., "Empathy: A Review of the Concept," *Emotion Review*, volumen 8, págs. 144-153.

Sin embargo, existen formas para que una organización logre su efectiva aplicación, no solo centrándose en aspectos técnicos, sino también en los aspectos cognitivos de las personas.

En consecuencia, las capacitaciones, para hacer realidad la transformación del lenguaje claro deberán centrarse inescindiblemente en la reducción de los sesgos cognitivos, en la conciencia de la dificultad cognitiva del cambio y en la empatía cognitiva, sin ello, el lenguaje claro no dejará de ser una mera expresión de deseos.

LENGUAJE CLARO: ALGUNAS REFLEXIONES CONSTITUCIONALES

Por Alfonso Santiago ()*

*¡Inteligencia, dame
el nombre exacto de las cosas!
...Que mi palabra sea
la cosa misma,
creada por mi alma nuevamente.
Que por mí vayan todos
los que no las conocen, a las cosas;
que por mí vayan todos
los que ya las olvidan, a las cosas;
que por mí vayan todos
los mismos que las aman, a las cosas...
¡Inteligencia, dame
el nombre exacto, y tuyo,
y suyo, y mío, de las cosas!*⁽¹⁾

I. PRESENTACIÓN

El propósito de estas líneas es hacer algunas consideraciones generales acerca de la importancia de la claridad del lenguaje que se emplea en el mundo jurídico y vincularlos con las exigencias del régimen republicano de gobierno y del moderno paradigma del gobierno abierto.

Un texto no es un conjunto inconexo de letras y signos. Ellos conforman palabras con determinados significados comunes, que permiten la comunicación y el entendimiento con nuestros semejantes. A su vez, las palabras revisten las ideas y conceptos generados en nuestro mundo interior para que ellos puedan darse a conocer a los demás. Y esas ideas y conceptos son

(*) Profesor Titular de Derecho Constitucional de la Universidad Austral; Miembro Titular de la Academia de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires y director de su Instituto de Derecho Constitucional.

(1) JIMÉNEZ, Juan Ramón (1881-1958), Eternidades, Buenos Aires, Losada, 1957.

frutos del encuentro de la propia subjetividad con la riqueza inagotable del mundo que nos rodea, en una tarea creativa donde lo personal, interior y subjetivo de cada uno de nosotros se entrelaza mágica y sinérgicamente con lo objetivo y externo del mundo real. Así se configura y se desarrolla el maravilloso misterio del lenguaje y de la comunicación humana. Si este fascinante proceso se realiza con profundidad, las palabras pronunciadas o “habladas”, se transforman en palabras “hablantes” que intercomunican entre sí los mundos interiores de las personas cuando hablan y dialogan entre sí.

Si este fenómeno de la comunicación humana es trascendente para la vida interpersonal, también lo son el lenguaje y la comunicación de todas las organizaciones públicas, sociales y privadas con la que permanentemente interactuamos. En sentido amplio, institución es todo aquello que permite y facilita la interacción humana. Por eso, el lenguaje, al igual que la moneda, es una institución básica y fundamental de todo sistema social.

Para que las palabras utilizadas en la comunicación social no sean meramente “habladas”, sino también “hablantes”, es necesario que ellas sean claras y precisas de modo que interconecten con eficacia a las personas con las instituciones con que ellas interactúan, particularmente si se trata de las organizaciones públicas. De ahí, la trascendencia del modelo del lenguaje claro como exigencia del Estado de Derecho.

Las breves reflexiones que siguen tienen como propósito conectar el paradigma del lenguaje claro con las bases mismas del sistema republicano y con el modelo del gobierno abierto que hoy orienta nuestra organización pública y administrativa.

II. LENGUAJE CLARO Y RÉGIMEN REPUBLICANO

Es sabido que las notas de un sistema republicano son:

- a) la división de poderes,
- b) la elección popular de los gobernantes,
- c) la temporalidad del ejercicio del poder o la renovación periódica de los mandatos,
- d) la publicidad de los actos de gobierno,
- e) responsabilidad de los gobernantes por sus decisiones, y
- f) la igualdad ante la ley.

Sostiene la Corte IDH que:

[E]l actuar del Estado debe encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, lo que hace posi-

ble que las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información bajo el control del Estado, que sea de interés público, puede permitir la participación en la gestión pública a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso⁽²⁾.

Por su parte, el art. 4° de la Carta Democrática Interamericana afirma que:

son componentes fundamentales del ejercicio de la democracia la transparencia de las actividades gubernamentales, la probidad, la responsabilidad de los gobiernos en la gestión pública, el respeto por los derechos sociales y la libertad de expresión y de prensa.

Para que esas notas y exigencias de toda república se tornen concretas y reales, en particular la publicidad de los actos públicos, la responsabilidad de los gobernantes por sus actos de gobierno y la igualdad ante la ley es necesario que el lenguaje que empleen los órganos del Estado sea claro y entendible por los ciudadanos, titulares últimos del poder político en una república democrática.

No se trata, por tanto, de un preciosismo o de un artículo de lujo, sino de un presupuesto para el adecuado funcionamiento del sistema republicano de gobierno que, de modo más creciente en nuestros días, reclama la ciudadanía y exige a sus gobernantes y organismos públicos.

El paradigma y la agenda del lenguaje claro pueden contribuir decisivamente a consolidar los rasgos republicanos de nuestro sistema de gobierno.

III. LENGUAJE CLARO Y GOBIERNO ABIERTO

El denominado “gobierno abierto” es un paradigma que se propone para la organización, pero especialmente para el funcionamiento de los órganos de gobierno y administrativos en nuestros días.

Una iniciativa se inscribe en el paradigma de gobierno abierto cuando incorpora en alguna de sus etapas (diseño, implementación, monitoreo y evaluación) la transparencia, la innovación, la participación ciudadana y/o la rendición de cuentas⁽³⁾.

(2) Corte IDH, Caso “Claude Reyes y otros v. Chile”, Sentencia de Fondo, Reparaciones y Costas, Serie C, nro. 151, 19/9/2006 párr. 86.

(3) Cfr. <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/servicios-y-pais-digital/gobierno-abierto/comunidad-abierta/conoce-2>.

El nuevo paradigma del gobierno abierto es una respuesta relevante al agotamiento del modelo vertical de adopción de decisiones públicas⁽⁴⁾. Sus principios fundamentales son:

(i) la transparencia, esto es el compartir la información pública con todos los actores;

(ii) la participación, entendida como la intervención constante y activa de los actores sociales, la ciudadanía y el sector privado en las tareas del gobierno; y

(iii) la colaboración entre dichos actores, con el objetivo de solucionar problemas, generar oportunidades y alcanzar metas de beneficio colectivo y de común acuerdo⁽⁵⁾.

La transparencia en la actuación pública, la creación de valor público, la fundamentación y justificación racional de cada una de las medidas de gobierno, su adecuada comunicación, la accesibilidad de los datos e información pública y la rendición de cuentas por parte de gobernantes y organismos públicos, son algunos de los elementos que integran este modelo de gestión pública que es el gobierno abierto.

El presupuesto para que ello sea posible y no quede reducido a lindas ideas y un catálogo de ilusiones irrealizables en la práctica, es que la comunicación de las entidades públicas emplea un “lenguaje claro”, accesible a todos los ciudadanos y grupos sociales, no solo a quienes tengan un profundo *expertise* en determinadas materias.

IV. CONCLUSIÓN

Quedan así esbozadas algunas de las relaciones fundamentales que la corriente del “lenguaje claro” guarda tanto con nuestro régimen republicano de gobierno como con el paradigma del gobierno abierto llamado a configurar la actuación de los órganos de gobierno en nuestros días. Gobierno abierto y lenguaje claro se exigen, completan y enriquecen mutuamente. Su efectiva vigencia requiere del compromiso de todos los actores del mundo jurídico: legisladores, jueces, funcionarios públicos, abogados y mundo académico.

(4) Meijer, Curtin, Hillebrandt, “Open government: connecting vision and voice”, *International Review of Administrative Sciences*. 2012, 78 (1):10-29. doi:10.1177/0020852311429533.

(5) Karin Gavelin, Simon Burall and Richard Wilson (Involve), “Open Government: beyond static measures”, julio 2009, disponible en <https://www.oecd.org/gov/46560184.pdf>, última visita el 10 de marzo de 2022. Agradezco a Ignacio Boulin estas referencias bibliográficas.

Lo críptico y opaco ha pasado de moda. Como señala un proverbio chino repleto de sabiduría “no hay que oscurecer las aguas para que parezcan más profundas”. Lo nuevo, lo avanzado, lo que el tiempo y la ciudadanía demanda es lenguaje claro en todos los ámbitos del mundo jurídico.

LENGUAJE FÁCIL COMO HERRAMIENTA PARA EL ACCESO A JUSTICIA DE PERSONAS VULNERABLES

Por Sergio Juniors Shwoihort ()*

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos ha venido apreciándose un evidente cambio en la forma de administración de justicia que, si bien dista aún de ser generalizado (especialmente en un país con un territorio tan vasto como el nuestro), refleja muestras contundentes.

En este sentido, se ha ido mutando una mirada objetiva de los procesos, enfocada en el expediente y el papel, hacia una más subjetiva, que posa su mirada sobre las personas que intervienen en él, cuyos intereses y derechos se hallan en juego: las partes.

Lo expuesto nos ha llevado a referir, en ocasiones previas, que nos encontramos ante un nuevo paradigma que tiende hacia lo que denominamos “humanización del proceso”⁽¹⁾.

(*) Juez Civil y Comercial de la Primera Circunscripción Judicial de la provincia de Corrientes con asiento en la localidad de Saladas. Abogado (Universidad Nacional del Nordeste). Doctor en Derecho (Universidad Nacional del Nordeste). Magíster en Derecho Privado (Universidad Nacional de Rosario). Magister en Magistratura y Derecho Judicial (Universidad Austral). Master en Política y Gestión Universitaria (Universidad de Barcelona). Diplomado Internacional en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional (Universidad de Bolonga y Poder Judicial de Corrientes). Profesor adjunto por Concurso de la Cátedra Derecho de Contratos y Títulos Valores (Facultad de Cs. Económicas de la UNNE). Profesor estable de la Maestría en Contratos y Derecho de Daños (Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas de la UNNE). Miembro del Círculo de Estudios Procesales (CEP) “Virgilio Acosta” de la Provincia de Corrientes. Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Procesal (AADP). Miembro del Instituto Nordeste de la Academia Nacional de Derecho de Córdoba (Argentina).

(1) Puede ampliarse sobre estos aspectos en SHWOIHORT, Sergio J., PODESTÁ, Luis J., “La humanización del proceso civil y comercial en Corrientes: La perspectiva de vulnerabilidad en el Proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de Corrientes y lineamientos para un Protocolo de actuación para la protección de adultos mayores, RC, 2020, disponible en <http://www.ceprocesales.org/autor/15-dr-sergio-juniors-shwoihort>; y SHWOIHORT, Sergio J., ESTIGARRIBIA BIEBER, María L.: “Perspectiva de vulnerabili-

En ese camino recorrido, ha ido cobrando relevancia preponderante el lenguaje, que tiende a quitarse el “corsé” de la jerga jurídica y judicial, para buscar formas más claras, sencillas, y llanas de expresión.

Es que, si nuestro foco de atención deja de ser el expediente —y los abogados con los que se interactúa en él— para pasar ser las partes —ciudadanos que, muchas veces, carecen de conocimientos jurídicos para entender los códigos propios de ese lenguaje complejo—, es necesario que adaptemos la forma de expresarnos para lograr una verdadera comunicación.

Lo expuesto, cobra aún más relevancia en los casos en los cuales nos encontramos con personas vulnerables (niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, mujeres, adultos mayores, migrantes, personas en situación de pobreza, entre tantos otros) que poseen una capacidad de comprensión limitada.

Allí es donde aparecen las formas de expresión en lenguaje claro y lenguaje fácil, que contribuyen a garantizar esa comunicación.

En los apartados que siguen, describiremos en qué consisten ambas formas, y nos concentraremos específicamente en el lenguaje fácil, al cual entendemos como una verdadera herramienta para garantizar el acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad, en este nuevo contexto descripto.

Sentadas entonces, las bases del abordaje, iniciemos su análisis.

II. EL ACCESO A LA JUSTICIA Y SUS IMPLICANCIAS ACTUALES

La tutela judicial efectiva se construye sobre la base de algunos pilares fundamentales, como el derecho al acceso a la justicia, a una sentencia razonablemente fundada (en un plazo razonable) y, en su caso, la de recurrir a un tribunal superior cuando los argumentos utilizados en aquella no satisfacen nuestra pretensión (lo que buscamos con el proceso judicial).

Esto es, básicamente, lo que suele conocerse como el debido proceso legal, del cual, según enseñaba Morello, derivan en cascada diversos e importantísimos principios y estándares procesales: de igualdad de trato, del control constitucional, del obrar jurisdiccional razonable y equitativo de los jueces, de la calidad de su producto final (la sentencia de mérito), el principio del contradictorio real, el principio del doble grado de la jurisdicción;

dad en las relaciones de consumo. El lenguaje fácil como herramienta para la efectividad del derecho a la información del consumidor”, ED, 2020, N.º 14.993, AÑO LVIII - ED 289, disponible en: <http://www.ceprocesales.org/autor/15-dr-sergio-juniors-shwoihort>.

en síntesis, el de bregar por afianzar la justicia y la recta protección de ese servicio, sin incurrir en excesos rituales manifiestos ni en privación de justicia⁽²⁾.

Como primer punto a resaltar, de lo expuesto se desprende que, si nos concentramos actualmente en derecho de acceso a la justicia, este constituye mucho más que la mera posibilidad de ingresar una pretensión al sistema judicial sino, más bien, implica la necesidad de una permanente actitud de la jurisdicción tendiente a garantizar la contención de las personas que se hallan involucradas en el proceso.

En segundo lugar, conlleva la necesidad que los operadores del derecho —especialmente aquellos que forman parte de la administración de justicia—, se enfoquen en las circunstancias particulares de las personas que intervienen en aquel, para poder hacer efectiva aquella contención.

Esto implica ir más allá del papel (o del documento electrónico), para enfocarse en la persona; implica analizar si nos encontramos ante sujetos que requieran una asistencia o trato especial, no de favoritismo por su pretensión, sino como garantía de un efectivo y adecuado ejercicio de sus derechos.

Es decir, debemos tener presente que, si nos encontramos ante un niño, niña o adolescente, una persona adulta mayor, alguna persona con capacidad restringida, una mujer, un migrante, o bien una persona que, sin esas condiciones carezca, por ejemplo, de alfabetización o se encuentre en situación de pobreza, ellas se encontrarían en un contexto desigual para el ejercicio de las prerrogativas que el ordenamiento jurídico les concede.

Esas exigencias actuales del acceso a justicia que venimos resaltando, generan la necesidad de adaptar nuestro lenguaje, nuestra forma de comunicarnos, para atender adecuadamente a esas situaciones.

En este punto vale la pena recordar que la comunicación, es definida en su tercera acepción del Diccionario de la Real Academia Española, como “la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

En este sentido, una lectura —incluso ligera— del concepto reseñado, cotejado con la experiencia, nos muestra que el lenguaje utilizado en los procesos judiciales por parte de jueces, funcionarios y abogados tiene un código que no coincide totalmente con el que utilizan las partes. Podrá concordar, en alguna medida, el idioma, pero no la complejidad del lenguaje utilizado por esos actores.

(2) MORELLO, Augusto M.: “La eficacia del proceso”, Ed. Hammurabi, Buenos Aires, año 2001, pág. 3-4.

Como consecuencia, si en el marco de ese intercambio, el código no es igual o, cuando menos, similar, no habrá comunicación y difícilmente podremos derivar consecuencias positivas de esa situación.

Esto cobra relevancia en la actualidad, no solo por la búsqueda lógica de que la comunicación cumpla con su cometido, sino porque en esta mirada *humanizadora* del proceso que proponemos, la persona tiene un derecho a entender.

En esa línea, si retomamos las enseñanzas del Diccionario de la Real Academia Española, entender, implica en sus dos primeras acepciones, tener idea clara de las cosas y saber a la perfección algo.

Justamente, esa prerrogativa es la que los operadores jurídicos debemos garantizar y, para ello, tenemos que despojarnos de ciertos términos (palabras difíciles o complejas; otras en latín; algunas arcaicas, entre otras) para que el lenguaje deje de ser oscuro y devenga transparente.

En definitiva, caracterizar al acceso a la justicia actualmente, solo como la acción de allanar las eventuales barreras de acceso al sistema, conlleva una mirada acotada; más bien, esta debe ampliarse y proyectarse sobre todo el proceso —sea o no contradictorio—, y procurar que en cada acto procesal se atienda a las particulares circunstancias en las que las personas se encuentren y, sobre esa base, que logren una real comprensión de lo que se le dice, y los efectos jurídicos que le pueden derivar de ellos.

Es que, el acceso a justicia se garantiza en cada acto procesal, y no solo al momento de iniciarse un proceso.

III. LA VULNERABILIDAD Y SU PERSPECTIVA DE ABORDAJE

Es corriente hablar en estos días de la perspectiva de género tendiente a la protección de las mujeres, cuyas bases están fijadas, particularmente, por la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer y su correlato interno en nuestro país, en la ley nacional N.º 26.485.

Sin embargo, esta se ubica al lado de miradas similares que, aunque no tan difundidas como tales, existen en el plano factico y jurídico.

En este sentido, si nos concentramos en las reglas procesales y lineamientos actualmente establecidos por el Código Civil y Comercial, ícono de la constitucionalización del derecho privado en nuestro país, vemos que se traslucen herramientas que buscan esa atención particularizada y humanizadora de la que venimos hablando.

Solo por mencionar un ejemplo de esta tendencia, puede destacarse lo dispuesto por el artículo 35 del cuerpo normativo mencionado, que establece que en el marco de los procesos de restricción de la capacidad:

El juez debe garantizar la inmediatez con el interesado durante el proceso y entrevistarlo personalmente antes de dictar resolución alguna, asegurando la accesibilidad y los ajustes razonables del procedimiento de acuerdo a la situación de aquél.

Del mismo modo, ocurre con leyes especiales que tienden a proteger a los niños, niñas y adolescentes (ley nacional N.º 26.061), a las personas con discapacidad y problemas de salud mental (leyes nacionales N.º 24.901 y N.º 26.657) y a las personas adultas mayores (ley nacional N.º 27.360, con jerarquización constitucional de la protección lograda por ley nacional N.º 27.700), donde se impone el derecho a ser oído de estos sujetos, y la consecuente obligación de escucharlos por partes de quienes tomarán decisiones que los involucren.

Todas ellas incorporan reglas y principios específicos que dan norte a la mirada que debe tenerse en los casos que involucren personas que forman parte de esos colectivos, lo que no es otra cosa que marcar una perspectiva de abordaje de esos asuntos.

De allí que, desde una mirada más amplia, sea posible hablar en estos días de la existencia de una *perspectiva de vulnerabilidad*, dentro de la cual se ubican aquellas otras aludidas, como especies de esta.

Basset sintetiza sus ventajas al sostener que ofrece un nuevo vector de análisis de la igualdad; una nueva forma de empatía con los que más sufren y una aproximación al hombre desde su interdependencia, para, desde allí, fortalecerlo⁽³⁾.

Como puede apreciarse, la perspectiva de vulnerabilidad, por su enfoque en la persona y sus circunstancias como eje para el abordaje de sus problemas —en nuestro caso, desde la perspectiva jurídica y judicial— es la que mejor satisface esta tendencia a la humanización del proceso a la cual hemos hecho referencia.

Para lograr esa empatía y acercamiento mencionados en los párrafos precedentes, la comunicación cobra una importancia crucial, puesto que será el medio principal por el que se producirá el intercambio de información necesario para adoptar una decisión justa.

(3) BASSET, Ursula C. (y otros): “La vulnerabilidad como perspectiva: Una visión latinoamericana del problema. Aportes del sistema interamericano de derechos humanos”, en “Tratado sobre la vulnerabilidad”, Ed. La Ley, Buenos Aires, año 2017, pág. 19 y sigs.

IV. LA COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO Y LENGUAJE FÁCIL

Actualmente, ha tomado un impulso notable en nuestro ámbito la cuestión ligada a la simplificación del lenguaje para el logro de una adecuada comunicación, lo cual cobra especial relevancia en el campo del derecho y, especialmente, en la órbita de la decisión judicial.

Es dable destacar que este movimiento da sus primeros pasos en el campo de las relaciones de consumo bancarias en Estados Unidos, entre los años 1960 y 1970, en los cuales algunas asociaciones de consumidores en ese país advirtieron que para defender a sus asociados era importante comprender los textos que afectaban a los ciudadanos, como ser las leyes, las pólizas de seguros, los contratos, las sentencias, las garantías, los reglamentos, entre otros.

Como consecuencia, empezaron a exigir que esta documentación se escribiera en estilo llano, comprensible para todos ⁽⁴⁾.

La cuestión es fundamental ya que, como bien lo recuerdan Poblete y González, “todo estado que desee consolidar su democracia y justicia no solo debe sustentarse en la presunción del conocimiento de la ley por parte de sus ciudadanos, sino que tiene la obligación de difundir sus normas para que sean conocidas” auspiciando al lenguaje claro como “puerta de entrada a la democracia: todos deben tener acceso a los textos redactados por las autoridades, y este acceso no es un solo un acto físico de estar disponibles en un lugar, sino que significa el acceso a la comunicación con alguien” ⁽⁵⁾.

Sin embargo, no debe confundirse el *lenguaje claro* con el *lenguaje fácil*.

Respecto del primero creemos adecuado resumirlo utilizando una atinada referencia de Herrera Bravo, al decir que aquel conlleva expresarse “en un correcto español” ⁽⁶⁾, sumado a la reducción del uso de términos en latín y arcaísmos, que complejizan innecesariamente la comunicación.

Cuando este se dirige a una persona concreta, varias o al público en general, se ha dado en llamar —y con esa denominación se ha desarrollado en

(4) DE CUCO ALCONADA, María C., “¿Cómo escribimos los abogados? La enseñanza del lenguaje jurídico, en Academia’ RED, año 14, número 28, 2016, Buenos Aires, págs. 127-144. Disponible en: http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/28/como-escribimos-los-abogados.pdf.

(5) POBLETE, Claudia A., GONZÁLEZ, Pablo F., “Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial Latinoamericano, en Revista de Lengua I Dret - Journal of Language and Law, N.º 69, disponible en: <https://www.raco.cat>.

(6) HERRERA BRAVO, Dante J., Ex subsecretario de Legal y Técnica de la Nación. Expresión vertida en el marco del Curso de Comunicación y Redacción en Lenguaje Claro 2020, de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Nacional del Nordeste.

diversos países, como México— lenguaje llano o ciudadano, que es aquel que tiende a comunicar lo que se necesita saber, en forma sencilla y directa, con una estructura gramatical correcta y con palabras apropiadas⁽⁷⁾.

Sin dudas, los destinatarios finales de los diversos actos que se desarrollan en un proceso judicial, en particular la sentencia, tiene como destino a un ciudadano (sea considerado unipersonalmente o como parte de otro sujeto de derecho habilitado por la ley), por lo que la comunicación hacia ellos debe tender a esa claridad y sencillez.

En cambio, el segundo (lenguaje fácil) implica un esfuerzo simplificador aún mayor, que permite el entendimiento de personas con particulares dificultades para comprender, como el caso de personas con discapacidades, con bajo nivel de alfabetización y, en general, todo aquel sujeto que se halle en una especial condición de vulnerabilidad.

En este sentido, creemos que el lenguaje claro debe instrumentarse en la comunicación entablada en el marco de los procesos judiciales pero, en ciertas ocasiones, se deberá dar un paso más, profundizando el proceso cuando nos encontremos ante algún sujeto vulnerable, en cuyo caso el mero uso del lenguaje claro no será suficiente para garantizar el derecho a comprender, y nos conllevará a recurrir al lenguaje fácil.

Lo cierto es que nos comunicamos realmente en esta última forma mencionada, cuando procuramos establecer el dialogo en el código que utiliza el receptor. En el caso de los operadores judiciales, esto ocurre cuando abandonamos nuestras reglas de comunicación, para someternos a las del destinatario de lo que queremos decir.

Sin lugar a duda, este es un nuevo y difícil desafío para quienes tienen relación con el mundo jurídico, pero es un camino que necesita ser recorrido si ponemos en el centro de atención a las personas concretas y sus circunstancias, a fin de lograr una mayor efectividad de sus derechos.

V. EL LENGUAJE FÁCIL COMO GARANTÍA DE ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS VULNERABLES

En línea con lo que hemos venido señalando, podemos sostener que los procesos judiciales son, en alguna medida, procesos de comunicación que se orientan hacia la toma de decisiones por parte de un tribunal.

(7) Manual de Lenguaje Ciudadano de la Dirección General de Simplificación Regulatoria de México, Ed. Secretaría de la Función Pública, ISBN 970-653-080-0, México, año 2004.

En este sentido, los Códigos Procesales Civiles y Comerciales, justamente, establecen las reglas que la regirán, esto es, los mecanismos de intercambio entre los jueces, funcionarios judiciales, los abogados y las partes.

Sin embargo, más allá de alguna referencia concreta al idioma en que deben establecerse esos diálogos⁽⁸⁾, no existe —cuando menos generalizadamente— una obligación legal de expresarse de alguna manera determinada.

Aquí merece la pena destacarse algunos esfuerzos concretos que se han venido produciendo en el plano judicial en algunas provincias para mejorar la comunicación desde el ámbito institucional.

Así, sin perjuicio de otros esfuerzos similares, puede señalarse la ley N.º 15.184/20 de la provincia de Buenos Aires que, según su art. 1º “tiene por objeto garantizar el derecho que tienen todos los ciudadanos a comprender la información pública, y promover el uso y desarrollo de un lenguaje claro en los textos legales y formales”, o la Guía de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Formosa⁽⁹⁾, por mencionar algunos esfuerzos concretos, entre tantos otros.

En ambos casos, tanto desde la perspectiva legislativa como desde el mismo seno de un Poder Judicial, se auspicia la búsqueda de simplificación del lenguaje para procurar un mayor entendimiento de las decisiones por parte de sus destinatarios.

Vale destacar en este aspecto que, el actual Código Procesal Civil y Comercial de la provincia de Corrientes, ha consagrado —en un avance que puede considerarse excepcional a nivel nacional— la exigencia del lenguaje sencillo y de fácil comprensión en casos de sujetos vulnerables (art. 54, entre otros) y la expresión con lenguaje claro, tanto en audiencias como en resoluciones (art. 57, inciso e).

Ahora bien, salvando la excepción expuesta en el párrafo anterior, los más importantes esfuerzos se han concentrado en lo que hemos caracterizado como lenguaje claro, no así en el lenguaje fácil.

Merece la pena recordarse aquí que el Código Iberoamericano de Ética Judicial, al establecer en su art. 27 que “las motivaciones deben estar expresadas en un estilo claro y preciso, sin recurrir a tecnicismos innecesarios

(8) Por ejemplo, el art. 115 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación que impone el idioma nacional para los actos del proceso, y la necesidad de un intérprete cuando se deba interactuar con sordos, mudos, o sordomudos que solo se expresen con lenguaje especializado.

(9) Disponible en <http://jusformosa.gov.ar/info/GuiaLenguajeClaro2020.pdf>.

y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas”.

En línea similar las Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de Personas en Situación de Vulnerabilidad, que también procuran una real comprensión de los actos procesales y sus contenidos.

En este sentido, la Regla N.º 60 establece que “en las resoluciones judiciales deben emplearse términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio del rigor técnico”; la N.º 59, que “en las notificaciones y requerimientos, se utilizarán términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respongan a las necesidades particulares de las personas en situación de vulnerabilidad”.

Creemos que la primera mencionada, se refiere al lenguaje claro y, la segunda, a la necesidad de uso de lenguaje fácil.

Más allá de ello, estos lineamientos normativos de derecho blando, nos ha llevado a sostener en otra oportunidad que, al momento de sentenciar, los jueces deben tener en mente quiénes son los verdaderos destinatarios de sus decisiones para adaptar su vocabulario y hacerlo entendible, ya que esto constituye en un verdadero imperativo ético⁽¹⁰⁾.

Sin embargo, creemos que, en verdad, actualmente nos encontramos ante la existencia de un verdadero derecho a comprender, con respaldo jurídico.

En consecuencia, que las personas puedan discernir de manera efectiva —más allá de su nivel de instrucción educativa o las dificultades que afecten a su capacidad— la información que se les transmite en el marco de un proceso judicial y, con mayor razón, las decisiones que se adopten de las cuales les deriven consecuencias jurídicas, no solo se erige como un mandato ligado a imposiciones éticas o de derecho blando, sino con estricto contenido normativo.

Creemos que las bases jurídicas de ese derecho a comprender reposan sobre tres pilares fundamentales.

El primero, es nuestro sistema republicano de gobierno (art. 1º de la Constitución Nacional) que impone publicidad y transparencia de los actos públicos y de gobierno.

(10) SHWOIHORT, Sergio J. (y otro), “Propuesta de sistematización y simplificación del lenguaje en las resoluciones judiciales, RAJCyC, Córdoba, año 2020, volumen 300, pág. B 2188.

Como bien enseña Gelli:

[L]a República se define como un sistema político de división y control del poder. Las otras notas que la caracterizan son la publicidad de los actos de gobiernos, la responsabilidad de los funcionarios, la periodicidad de los cargos electivos y la igualdad de todos ante la ley.

En este sentido, si la comunicación establecida desde el Poder Judicial con los ciudadanos no es comprensible, estaríamos afectando a uno de los principios propios de nuestra República, que impone la publicidad de los actos.

Es que, la publicidad se orienta a constituirse en un mecanismo de participación de las personas en los asuntos de interés público⁽¹¹⁾, a lo que cabría agregar sus propios intereses relacionados con el Estado.

En consecuencia, la información debe ser transparente y entendible pues, de lo contrario, difícilmente se lograría ese anhelo participativo.

El segundo pilar, es el debido proceso legal, que tiene consagración Convencional en el art. 8° de la Convención Americana de los Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y en el art. 18 de nuestra Carta Magna.

En esa línea, hemos visto al iniciar este abordaje que aquél fija diferentes estándares, entre los que destacamos aquí el obrar jurisdiccional razonable y equitativo de los jueces, como también la calidad de su producto final (la sentencia de mérito).

Si al expresarnos jurídicamente, nuestro interlocutor no comprende lo que decimos, ciertamente el producto del proceso reflejará una precaria calidad (por más erudita que parezca) ya que, a la vista del justiciable, será inentendible.

La falta de preocupación por la comprensión, a su vez, impide hablar de un trato equitativo, ya que no se atenderían a las particulares condiciones en las que se encuentran las personas que participan del proceso judicial.

Finalmente, creemos que el tercer pilar está dado por el derecho que tienen las personas —especialmente las vulnerables— a ser oídas, prevista convencional y legalmente en los instrumentos que hemos señalado previamente.

En este sentido, para ser oídos adecuadamente, deben manejarse los mismos códigos de comunicación, puesto que el diálogo se compone de

(11) EKMEKDJIAN, Miguel Ángel, "Tratado de Derecho Constitucional", T I, Ed. Depalma, Buenos Aires, año 1995, pág. 151.

idas y vueltas; es conversación para obtener información que, difícilmente, podrá recabarse si los interlocutores se encuentran en distinta frecuencia.

Ciertamente podrán encontrarse otras bases normativas adicionales, pero entendemos que las referidas son suficientes para anclar positivamente al derecho a entender o a comprender.

Deviene necesario enfatizar, entonces, con fundamento en lo expuesto, que el lenguaje fácil constituye una verdadera herramienta para garantizar el acceso a justicia.

Es que, si la persona destinataria de la comunicación en un proceso judicial, no logra decodificar los códigos del lenguaje que se está utilizando (muchas veces en nuestro ámbito, pomposo y con complejidades innecesarias que dificultan su comprensión incluso para conocedores del derecho), difícilmente pueda entender los alcances de lo que se le dice, y de lo que se resuelve.

Bien ha señalado Vigliani de la Rosa que, en nuestro ámbito específico, el logro de la comunicación cobra especial relevancia dado que, como bien se ha dicho, la claridad del lenguaje jurídico del emisor es esencial para su comprensión por el receptor y, con ella, para el reinado de las disposiciones legales y judiciales, sustento de la paz social. El profesional del derecho es el letrado (el que tiene la letra) o el magistrado, el magister, maestro y ese gran generador del derecho que es el legislador. En cualquier caso, es responsable de una función didáctica y orientadora de la palabra y debe prepararse para, con ella, explorar los hechos y seres, edificar la ley, la justicia, la intersubjetividad, el bien común. Esta obligación de claridad es tanto más imperiosa si se advierte que, por una ficción legal, el derecho se considera conocido por todos, d/e modo que no es posible, en la mayoría de los casos, eximirse de una responsabilidad civil o penal, alegando desconocimiento de la ley⁽¹²⁾.

VI. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

Sin lugar a duda, nos encontramos transitando una época que supone un cambio de paradigma orientado hacia una humanización del derecho, que impone la necesidad de interpretarlo y aplicarlo con una nueva mirada, más enfocada en la persona y sus particularidades, especialmente cuando las circunstancias la ponen en una situación de desigualdad frente a los demás.

(12) VIGLIANI DE LA ROSA, María E., "El emisor y el receptor en el lenguaje jurídico, RIE, Ed. Fundación Instituto Superior de Estudios Lingüísticos y Literarios LITERAE, Años XII-XIII, números 29-30, diciembre de 2003-2004, pág. 91-101.

Es que, como bien señala Ciuro Caldani, “el derecho es una perspectiva de la vida humana toda (en cierto modo, la vida toda) que nos incumbe de diversas maneras a todos los individuos y partes del complejo humano”⁽¹³⁾.

Sobre esa base, no es difícil concluir que la comunicación cobra un rol fundamental, puesto que los seres humanos son seres en permanente interacción con otros.

Es por ello que creemos que se debe continuar profundizando y fortaleciendo el camino que se ha comenzado a recorrer en nuestro país en materia de lenguaje claro, generalizando su uso en todo el ámbito del proceso judicial.

Sin embargo, hay que enfatizar la necesidad de utilizar lenguaje fácil, en aquellos contextos en los que nos encontramos ante personas en particular situación de vulnerabilidad, como hemos señalado oportunamente en el presente, tales como niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con capacidad restringida, migrantes, o sujetos sumidos en contextos de pobreza, por mencionar algunos.

En función de ello, cobra especial relevancia la perspectiva de vulnerabilidad como un nuevo enfoque para el abordaje de todas estas relaciones jurídicas, ya que constituye la mirada que propicia los elementos necesarios para la cercanía y empatía que la comunicación requiere en estos casos.

Es que, los derechos consagrados, son solo meras expresiones de deseos si no se concretan y hacen efectivos en la realidad cotidiana de sus titulares.

En función de ello, consideramos que el lenguaje fácil se erige en una importante herramienta para garantizar un real y equitativo acceso a la justicia, en el marco del cual las personas no solo deban ser oídas, sino que su mensaje pueda ser ciertamente escuchado para poder atender a sus necesidades, y traducido a medidas concretas para la satisfacción de sus derechos fundamentales, que sean explicadas y comprendidas por los justiciables.

Entendemos que solo así, por ese rumbo, podrá decirse que el Estado ha garantizado el derecho a entender o comprender que tienen sus ciudadanos, procurando una sociedad más justa y equitativa.

(13) CIURO CALDANI, Miguel A., “Una teoría trialista del derecho, comprensión iusfilosófica del mundo jurídico”, Ed. Astrea, Buenos Aires, año 2020, pág. 3.

JUSTICIA DE PAZ Y LENGUAJE CLARO

Por Isabel Elisa Strizik^() y Ricardo Alfredo De Toro^(**)*

En la Justicia de Paz, por su esencia, se impone la necesidad de “interpretar y traducir” al propio servicio de justicia del cual somos el primer eslabón. Desde su creación es un fuero que, para cumplir sus objetivos, ha debido incorporar el mandato de explicarle al justiciable aquellas sentencias de exacerbado lenguaje técnico. Es necesario agudizar la imaginación para que el vecino entienda que le quieren decir cuando lee “autos”, “ut supra”, “cédula”, “oficio”, “vindicta” o “mora”.

La justicia de paz en la Argentina es una presencia vigorosa, tal que son más de mil los jueces de paz instalados a lo largo y ancho del territorio. Sirven en las poblaciones casi inaccesibles de la Puna al norte, a lo largo de toda la Cordillera de Los Andes al oeste; en el bosque chaqueño “El Impenetrable” al norte; conviviendo con arraigadas poblaciones originarias en la Mesopotamia del Litoral, en la árida y ventosa Patagonia al sur y también en los suburbios precarizados de las grandes urbes. En algunas provincias argentinas la justicia de paz es letrada, cuyos titulares son abogados y en otras es lega o provienen de otras actividades o profesiones como el caso de la provincia de Córdoba en la cual ejercen ese rol, por ejemplo, psicólogos o veterinarios.

De formación diversa, entornos particulares, y contextos más o menos complejos a los jueces de paz en la Argentina los une una característica insoslayable: cada día trabajan por construir una justicia sustentable con la herramienta indispensable llamada sentido común. Saben empíricamente, porque su “día a día” se encarga de enrostrárselo a cada momento, que la clave es escuchar, empatizar con la situación del otro, cultivar la pruden-

(*) Juez de Paz Titular del Juzgado de Paz de Pampa del Infierno, Provincia del Chaco, Rep. Argentina. Presidenta JUFEPAZ (Junta Federal de la Justicia de Paz). Mediadora (Superior Tribunal de Justicia de Chaco). Escribana UNNE (Universidad Nacional del Nordeste). Docente de grado.

(**) Inspector de Justicia de Paz del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba, República Argentina e Integrante de la Junta de Calificación y Selección de Jueces de Paz en Representación del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.

cia y consensuar, acercar posiciones. Intentan que la justicia “más cercana” sea, cada vez, una justicia “más justa”.

En nuestros pueblos el Juez de Paz es visto como un vecino más, es lo que somos. Nos pueden abordar a cualquier hora, lugar u ocasión, para preguntar el significado de un párrafo en una notificación, sobre el contenido de un escrito judicial, dónde concurrir o que documentación llevar al momento de una presentación. Son ciudadanos que deberían desplazarse más de 100 km para concurrir a los juzgados de primera instancia, con elevados costos económicos y de disponibilidad de tiempo. No solo le complican la vida los términos técnicos, en varias ocasiones es la redacción de los escritos la que dificulta la comprensión y genera la solicitud de auxilio.

Es evidente que el lenguaje de la práctica judicial no tiene en cuenta a su principal destinatario: la ciudadanía. Parece un diálogo entre personas que pertenecen a una misma “clase” y, en el mejor de los casos, la llegada del mensaje a la persona vinculada al expediente queda al arbitrio de los/as especialistas.

Elena Highton de Nolasco sostiene al respecto: “El lenguaje jurídico parece concebido en algunos casos para no ser entendido por la sociedad en general. La gente no comprende muchos de los términos que se utilizan, y ello contribuye a explicar, aunque sea en parte, la opinión que a veces se tiene sobre el funcionamiento de la Justicia, y hasta sobre la propia profesión de abogado. Esto torna imperioso buscar las formas para allanar el lenguaje de una manera consciente, clara y sistemática. Y es por ello que, aun cuando los términos utilizados en los fallos mantengan un lenguaje técnico propio de los operadores del derecho, es necesario adaptarlos a un lenguaje adecuado a la capacidad intelectual media y, en la oportunidad de comunicarlos, a las condiciones socioculturales del conjunto de la sociedad. [...] Resulta por tanto sumamente relevante que la forma de comunicar el quehacer judicial sea mediante un discurso que la gente entienda. Los abogados tendemos a hablar “en difícil”. Por lo tanto, lo importante es tener un lenguaje para todos los grupos de la sociedad, para los jóvenes, para el adulto mayor o para los ciudadanos con menores posibilidades de desarrollo cultural. Todos son usuarios o potenciales usuarios del sistema y merecen, a través de un buen medio de comunicación del Poder Judicial, tener a su alcance la posibilidad de saber cómo pueden ejercer sus derechos para no sentirse marginados del sistema”.

También es cierto que cuando alguien se incorpora a trabajar en la administración de justicia, se le enseña a “escribir como judicial”. Aún recordamos esos primeros pasos en la carrera y, efectivamente, las recomendaciones sobre la forma de escritura que se nos hacían se vinculaban con reemplazar palabras de uso común y conocidas por todos por expresiones propias de la jerga tribunalicia. Pareciera que la imagen que se quería pro-

yectar era que quien más complejizaba sus expresiones, más avezado en derecho era, lo cual es improbable. Sobran anécdotas de la época de la formación en la Facultad en el mismo sentido: el profesor más prestigioso e intimidante era el que hablaba con lenguaje más “elevado”.

La toma de conciencia de implementar Lenguaje Claro en la Argentina a partir del trabajo de la JUFEJUS (Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y la Red de Lenguaje Claro Argentina nos proporcionó una formidable herramienta para nuestro quehacer cotidiano.

Al acceder a distintos encuentros y capacitaciones entendimos que “veníamos haciendo” lenguaje claro intuitivamente, desde el primer contacto con el justiciable. Abandonando todo tipo de tecnicismo “resolvíamos” la comunicación a puro criterio propio, voluntad e ingenio para que el documento se entienda sin ningún tipo de confusión

La Justicia de Paz debe ser un modelo de Justicia cercana que garantice el mandato preambular de afianzarla en los lugares más recónditos, brindar servicio a poblaciones pequeñas con personas, a menudo, en alto grado de vulnerabilidad porque es el único nexo entre la comunidad y la estructura judicial. Ese debe ser el norte de nuestra labor cotidiana. No atendemos asuntos de gran cuantía económica, pero tratamos problemáticas de impacto social sensible. El procedimiento es verbal, sencillo, informal, flexible, gratuito, rápido, directo, eficaz y sin obligación de patrocinio letrado.

Los procesos requieren para ciertos actos notificaciones personales con el imputado o imputada y de ello surgen consecuencias ante el incumplimiento injustificado, por ejemplo, de un llamado a presentarse al juzgado. En tal caso, si la persona requerida no se presenta se debe habilitar su comparendo por la fuerza pública por lo que puede afectar a la libertad ambulatoria y la inmediata visibilización ante sus vecinos o conocidos de que se encuentra involucrado/a en una causa judicial. No cuesta mucho imaginar la estigmatización negativa que en comunidades pequeñas puede acarrear tal situación. La frase: “...bajo apercibimiento de disponer su comparendo por la fuerza pública...” resulta de difícil comprensión para la ciudadanía y suele generar dificultad en el entendimiento. Como bien lo ejemplifica el Manual de Lenguaje Claro del Juzgado PCF nro. 13 de CABA, notamos que era más eficiente advertir: “si no se presenta voluntariamente en la fecha indicada, será trasladado por la policía hasta el juzgado”

Ratificando lo que explican los expertos, comprobamos en la práctica que se deben evitar erudiciones innecesarias que transformen a las sentencias o resoluciones en algo solo entendible para un grupo de especialistas en la temática. Las deben comprender las personas ajenas al ámbito del derecho, debemos dejar de lado las remisiones sobreabundantes, los latinaz-

gos y el abuso de tecnicismos. Por ello el sistema debe evitar dirigirse exclusivamente a los abogados y abogadas, es decir a los “entendidos”. Porque, de seguir en esa senda, seguirán siendo ellos los que en los hechos detentaran el omnímodo poder de “traducir” a sus clientes lo que el juez o la jueza resolvió. Una “traducción” es imposible de controlar y esa “interpretación” puede ser tendenciosa con alto impacto en poblaciones de diversas vulnerabilidades en alto grado de intensidad.

Por ello resulta ineludible informar al justiciable de la manera más concreta y sencilla.

No se pretende sustituir la terminología legal por expresiones burdas o vulgares, lo que se trata es de explicar con palabras cotidianas, usadas por el ciudadano común, cuáles son las razones que fundan una determinada sentencia o resolución. Es para que la entiendan fundamentalmente las personas cuyos nombres se encuentran en la carátula de los expedientes. Significa mucho más que una mera inscripción registral: involucra a personas que, seguramente, lo que menos querían o esperaban era recorrer los tribunales en reclamo de algún derecho que consideraran quebrantado. Es una carga muy pesada para el vulnerable, que tiene un completo desconocimiento de distritos, circunscripciones judiciales, protocolos y jerarquías. Incluso en más de una ocasión se trata de justiciables sin instrucción primaria o que pertenecen a una minoría de pueblos originarios que no dominan el idioma español.

La persona afectada por una decisión judicial debe ser capaz de entender por sí misma cuáles han sido las razones por las cuales un juez o una jueza le reconoce o lo priva de algún derecho. Solamente así podrá contar con las herramientas necesarias para seguir intentando modificar en instancias superiores la resolución que lo agravia. Quien no comprende lo que se le dice difícilmente pueda ejercer debidamente sus derechos. Estamos convencidos de que la aplicación del lenguaje claro en las decisiones judiciales va más allá de una mera cuestión semántica o de formas escriturales, porque guarda estrecha relación con las garantías del debido proceso.

Nuestros colegas van marcando huellas en el impulso al lenguaje claro. El juez Sergio Juniors Shwoihort, a cargo del Juzgado de Paz de Mburucuyá (Provincia de Corrientes), intimó a los negocios del barrio a no venderle alcohol a la hija de una pareja de adultos mayores que viven en una zona rural. La joven, de 29 años, con discapacidad, sufre adicción al alcoholismo y la situación se volvió incontrolable para sus padres. Redactó el texto legal como si le estuviera hablando en persona y usó términos sencillos para que resultaran fácilmente comprensibles. Además, se trasladó al paraje donde vive la familia y se los leyó en persona.

Se dice que la Justicia de Paz garantiza acceso a justicia por su proximidad. Entendemos que se trata mucho más que “...estar cerca de...”. Implica lenguaje comprensible, significa actuación empática hacia la cultura y costumbres de los justiciables, entendida como actuación inclusiva no discriminatoria. El texto normativo o de cualquier acto estatal llega a la ciudadanía y a las personas en general con una composición que, si bien generalmente cumple con los requisitos de legalidad y razonabilidad, no tiene el mismo resultado a la hora de ser eficazmente comprendido el lenguaje claro es mucho más que solo lenguaje, debe constituir una actitud permanente que asegure un proceso enfocado en poner a la ciudadanía en el centro de la acción: es el derecho a comprender y la correlativa obligación del Estado de hacerse entender.

Nuestra labor cotidiana llega a lugares donde ninguna otra institución judicial lo logra, permite resolver controversias de toda índole y en circunstancias que a menudo lucen insólitas. Es desestructurada, rápida, efectiva y eficaz y, reiteramos, debe garantizar el mandato preambular de afianzar la Justicia.

Sentimos un profundo orgullo por la tarea que desarrollamos y celebramos el poder integrarnos al movimiento por el lenguaje claro, porque sentimos que nos ayuda a consolidar las convicciones desarrolladas por la Justicia de Paz desde sus orígenes.

DERECHO A COMPRENDER LOS MANDATOS DE LA ADMINISTRACIÓN. INTERVENCIÓN DE UN DERECHO NO ENUMERADO PARA UNA MEJOR DEMOCRACIA

Por Pablo D. Talamoni ()*

I. DERECHO DEL CIUDADANO ⁽¹⁾ A COMPRENDER EL LENGUAJE DE LA ADMINISTRACIÓN

La democracia representativa atraviesa crisis recurrentes que se hacen evidentes en todo el mundo. Cuenta con la desventaja de un fuerte escepticismo ciudadano. Muchos sectores peligrosamente descreen que el sistema sea capaz de corregir su rumbo. Como aporte para una mejora me concentré en la desigualdad que resulta para los ciudadanos las dificultades que plantean los lenguajes administrativos y los engorrosos procedimientos que solo se sortean siendo un experto o con suficiente dinero para contratar a los expertos. El sistema democrático no puede aceptar que vastos grupos de personas pierdan oportunidades, se vean desfavorecidos social y económicamente, o perjudicados en su salud por el mero hecho de no poder comprender el lenguaje de la burocracia⁽²⁾ que, en algunos casos, se apropió del Estado para beneficio de su propia comodidad, poder o estabilidad y en contra del Soberano que le delegó ese poder para que lleve adelante su tarea. “El derecho del ciudadano y/o residente a comprender el lenguaje de la administración exigible administrativamente y judicial” es el título de la Tesis que aprobé en la UNLM⁽³⁾ termina con una propuesta de ley que le otorga al ciudadano una acción administrativa con revisión judicial para plantear la necesidad de modificar el lenguaje de aquel trámite que el ciudadano no comprende. La dificultad del ciudadano para comprender, en el proyecto de ley, se presume. El organismo público o privado (actividades reguladas como la salud, servicios bancarios o la telefonía) puede liberar-

(*) Abogado. Dr. En Ciencias Jurídicas (UNLaM). Exdocente en Comunicación Social. Especialista en Derecho a la Información y en Comunicación Institucional

(1) Comprende además a los residentes legales

(2) Viola la idea de contrato social y de Soberanía del Pueblo

(3) Universidad Nacional de la Matanza <https://www.unlam.edu.ar/> Tesis aprobada el 22/08/2022

se de modificar el trámite demostrando que trabajó en ello bajo estándares internacionales sugeridos por expertos en lenguaje claro y/o lectura fácil. El derecho a comprender el lenguaje de la administración es la especie del género “derecho a comprender”⁽⁴⁾ que sugiero en la Tesis podría ser un nuevo derecho humano. En cuanto al derecho del ciudadano o residente a comprender el lenguaje de la administración⁽⁵⁾, se considera titular de la acción a los ciudadanos y/o residentes, con particular incidencia en los sectores de alta vulnerabilidad, lo que coloca al Estado en un lugar protagónico si se quiere garantizar los beneficios del Estado de derecho a toda la comunidad; particularmente, el derecho a la igualdad de trato y consideración que establece en el artículo 16 de la Constitución Argentina y garantizada por las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos⁽⁶⁾. Sostengo que no basta para garantizar la igualdad de oportunidades, ni el derecho al acceso cognitivo y el respeto a la soberanía del pueblo, que algún Estado provincial o nacional se comprometa, incluso por ley, a ir modificando su lenguaje jurídico para acercarlo al lenguaje ciudadano. Para alcanzar el efectivo ejercicio de los derechos de las personas, proponemos un proyecto de ley que le reconozca al ciudadano acciones administrativas y judiciales para obligar a la administración a modificar trámites y/o comunicaciones que no sean comprendidas por el ciudadano medio. La Tesis sostiene que el derecho a comprender en una lectura hermenéutica de nuestra legislación y convenios internacionales vigentes estaría reconocido sin más. Vemos que está directamente relacionado con la soberanía del pueblo⁽⁷⁾ y a la esencia del sistema democrático, en la medida que el obligado debe comprender las normas que se le exigen. También al derecho a la información en orden a que el derecho es información y a ella se le aplica el criterio amplio de la Corte Suprema de Justicia que ya definió la faz subjetiva del derecho⁽⁸⁾. Por otra parte, para participar en sociedad es esencial particularmente por que el ciudadano debe interiorizarse de sus derechos y obligaciones frente al Estado. Se trata de un nuevo derecho no explicitado como tal aún en la legislación argentina. Por ello debemos recordar que la Constitución Argentina no

(4) Derecho a comprender el entorno que nos rodea fue reconocida por la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la ONU el 13 de septiembre de 2006 para impulsar la llamada “Accesibilidad Cognitiva”. Sostengo que todos sufrimos alguna discapacidad frente a la velocidad de los cambios y debemos reclamar por nuestra inclusión cognitiva

(5) En esta tesis nos referimos a la actividad desplegada por el Poder Ejecutivo y los entes descentralizados, y toda actividad económica significativa por ello regulada por el Estado con prestación de servicios a los habitantes. También nos referimos a ciudadanos y/o residentes.

(6) <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.

(7) Nadie delegaría poder en un órgano que dicte normas que me obligan y que no se comprendan. Habilitaría así a la tiranía de la interpretación de las normas por quien las dicta.

(8) <https://www.cij.gov.ar/nota-12394-La-Corte-Suprema-declar-la-constitucionalidad-de-la-Ley-de-Medios.html>

restringe la existencia de derechos solo a los enumerados en ella por lo que, el derecho a comprender puede estar en la galería de la nueva generación de derechos⁽⁹⁾. Por otra parte, el “derecho a comprender el lenguaje de la administración” es una especie del genérico “derecho a comprender el entorno que nos rodea”, que está vinculado con la denominada accesibilidad cognitiva. En la Argentina, como en tantos países producto del impacto del COVID-19, debieron lanzarse planes de asistencia económica dirigido a muchos sectores sociales y, para acceder a ellos, la ciudadanía debió ingresar al mundo digital de lleno aplicando en tramites online. Lamentablemente 6 de cada 10 ciudadanos no saben hacer esos trámites, de acuerdo a una encuesta realizada por una consultora privada⁽¹⁰⁾. Los innumerables trámites y el complejo lenguaje administrativo podrían estar minando la legitimidad del sistema democrático o poniendo en juego a la misma soberanía popular⁽¹¹⁾ si no se vislumbrara un esfuerzo de la burocracia para acercarse a los intereses del ciudadano, sobre todo de aquellos más vulnerables⁽¹²⁾. Es que resulta una obligación del Estado garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Cuando hablamos de acceder sin dificultad no puede obviarse el lenguaje del Estado en todo lo referido a actividades administrativas, legislativas y judiciales a las que el ciudadano tiene derecho de comprender. Por ello, “sin una comprensión del lenguaje jurídico el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones se encuentran limitadas”⁽¹³⁾ ⁽¹⁴⁾. Es por ello que no tener acceso al lenguaje de la administración es una discriminación que, como toda discriminación, “por su propia naturaleza perjudica las capacidades humanas de manera injusta, creando ciclos de desventajas y negaciones de la libertad que dificultan el desarrollo humano”⁽¹⁵⁾.

II. DERECHO A COMPRENDER

El marco jurídico que lo sostiene deviene de derechos y principios reconocidos por la Constitución Nacional, Convenciones Internacionales de DD.

(9) Artículo 33 de la Constitución Argentina.

(10) https://www.bigbangnews.com/actualidad/seis-de-cada-diez-argentinos-no-sabe-hacer-tramites-online-tips-y-los-errores-mas-usuales-2020101311550_

(11) <https://www.telam.com.ar/notas/202010/523404-lenguaje-claro-las-claves-de-un-desafio-pendiente-de-la-politica-y-la-justicia.html>.

(12) <https://www.bigbangnews.com/actualidad/seis-de-cada-diez-argentinos-no-sabe-hacer-tramites-online-tips-y-los-errores-mas-usuales-2020101311550>.

(13) Candarle, G., *Glosario Jurídico en Lenguaje Claro*, Jusbaire, Buenos Aires, (2019), pág. 10.

(14) Ver estadísticas del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en relación al ciudadano y el servicio de justicia <https://consejo.jusbaire.gov.ar/institucional/estadisticas/estadisticas/1BF853575F1D950A3FB8E9697E55F907>.

(15) Declaración de principios de The Equal Rights Trust, Londres 2008. ver http://www.oas.org/dil/esp/2008_Declaracion_de_Principios_de_Igualdad.pdf.

HH., Convención de los derechos de personas con discapacidad, Declaraciones Internacionales sobre DD. HH., entre otras fuentes. Está relacionado con: a) soberanía del pueblo; b) publicidad actos de gobierno y transparencia; c) participación ciudadana, d) ampliatorio del derecho a la información⁽¹⁶⁾, e) igual trato y consideración, f) acceso a la justicia, g) igualdad de oportunidades, h) acceso en igualdad a los beneficios científicos de la sociedad⁽¹⁷⁾. De todo esto nace la necesidad de políticas públicas que garanticen principalmente la igualdad impartiendo además capacitaciones a los diversos grupos sociales. Hasta que el Estado nacional, provincial y municipal avance en la implementación del lenguaje jurídico claro es necesario que el ciudadano cuente con una acción jurídica que le permita solicitar la revisión de aquel trámite, por ejemplo, que no resulte comprensible.

III. ACCESIBILIDAD COGNITIVA. DERECHO A COMPRENDER LA INFORMACIÓN QUE NOS RODEA COMO NUEVO DERECHO HUMANO

Las capacidades cognitivas son aquellas que permiten a las personas conocer y entender lo que les rodea a través del procesamiento de la información que reciben. Estas son: la atención, la percepción, la memoria, la resolución de problemas, la comprensión, la toma de decisiones, el aprendizaje y el procesamiento del lenguaje, entre otras. Cuando personas con alguna dificultad en estas capacidades se enfrentan a un entorno desconocido o cambiante, donde la información no es clara, ven limitada su participación en la sociedad. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se han concebido los distintos entornos⁽¹⁸⁾. La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en la Asamblea General de la ONU el 13 de diciembre de 2006, trata de impulsar la llamada “Accesibilidad Cognitiva” como un derecho de todas las personas a comprender la información que las rodea. En general se piensa principalmente en las personas con algún grado de discapacidad intelectual⁽¹⁹⁾ o física, pero es muy razonable colegir de lo que desarrollamos en este trabajo que, para garantizar la plena accesibilidad al conocimiento o la plena accesibilidad cognitiva, *todos requerimos de alguna ayuda*. Según

(16) Nadie dudaría en afirmar que el Derecho es información y que el ciudadano tiene derecho a una información adecuada de todo aquello que le concierna.

(17) El acceso a la información científica, por ejemplo, en el etiquetado de alimentos iguala oportunidades entre las personas que quieran decidir qué tipo de alimentos excluir para cuidar su salud.

(18) Se puede ver el interés legislativo español en <https://www.moncloa.com/senado-accesibilidad-cognitiva-personas-con-discapacidad/>.

(19) Ver artículo <https://www.20minutos.es/noticia/3598653/0/accesibilidad-cognitiva/>.

el Diputado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Juan Manuel Valdés⁽²⁰⁾ “el 10% de la población de la ciudad tiene algún grado de discapacidad”. Una sociedad moderna debe preocuparse por que el respeto de los derechos humanos no se vea obstaculizado por la inexistencia de condiciones de accesibilidad adecuadas a las necesidades de todas las personas. Es una sociedad que integra y que responde con sensibilidad e interviene con eficacia organizando los espacios y recursos de convivencia en función de la diversidad humana. El Instituto de Lectura Fácil de Sevilla (España) afirma que, una de cada cuatro personas, tiene dificultades para comprender la información. La opinión de los usuarios (es decir, la de quienes se desplazan y actúan en los entornos, usan los objetos o leen los textos) es la fuente más fiable de información a la hora de valorar si algo es “muy, bastante, poco o nada” comprensible y, también, la que permite identificar más directamente qué elementos resultan más difíciles de comprender y pueden requerir adaptaciones”. La crisis de la democracia también es una oportunidad para ampliar genuinamente los derechos del ciudadano. El reconocimiento del derecho en cabeza del ciudadano lo empodera y contribuye a reducir la discrecionalidad Estatal hasta que se alcance una Administración verdaderamente orientada hacia el ciudadano.

(20) Pte. Comisión de Discapacidad de la Legislatura de la Ciudad Autónoma. Declaración en el marco de III Foro Mundial de Derechos Humanos 2023 <https://linktr.ee/fmdh23>

LENGUAJE CLARO, COMPORTAMIENTO Y COSTOS SOCIALES

Por Pamela Tolosa (*)

I. INTRODUCCIÓN

El 15 de junio de 2023 trascendió la noticia de que un juez, al redactar una sentencia, utilizó ChatGPT para introducir un párrafo “en formato de lectura fácil destinado a una persona con bajo nivel de instrucción”⁽¹⁾. Se trataba de la sentencia dictada en el marco de un proceso voluntario, en un Juzgado de Paz de la provincia de Corrientes⁽²⁾. Según trascendió, dado que la persona que había iniciado el proceso no contaba con patrocinio letrado, el juez consideró que había que redoblar los esfuerzos por hacer más comprensibles los fundamentos de tal decisión. Lo requerido a ChatGPT habría sido lo siguiente: “Resume con lenguaje sencillo y fácil, en un párrafo, el siguiente texto entre comillas”; y, a continuación, el juez habría pegado los considerandos completos de la resolución.

Nadie duda de las ventajas que la inteligencia artificial (en adelante, IA) implica para el ejercicio profesional en todos los ámbitos. Tampoco se pueden poner en duda las ventajas de utilizar lenguaje claro en las sentencias judiciales. Sin embargo, a partir de esta noticia, es interesante plantear algunos interrogantes. Por un lado, ¿qué significa “formato de lectura fácil”? ¿Se trata de una dimensión de lo que usualmente llamamos lenguaje claro o apunta a una noción diferente? ¿Qué beneficios sociales implica? ¿Es suficiente introducir un párrafo en la sentencia con “formato de lectura fácil” para lograr que la comunicación de la resolución sea efectiva? Por otro lado, ¿resulta razonable utilizar inteligencia artificial para lograr sentencias con

(*) Abogada. Magíster en Economía. Decana del Departamento de Derecho de la Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina (UNS). Investigadora del Programa de Derecho, Economía y Comportamiento de la UNS.

(1) Ver nota “Lenguaje claro con IA”, publicada en Diario Judicial del 23/6/2023: <https://www.diariojudicial.com/news-95254-lenguaje-claro-con-ia>.

(2) Causa “G.M.C. s/ Informacion Sumaria (Convivencia)”, Juzgado de Paz de Berón de Astrada, Provincia de Corrientes, 14/06/2023; fallo completo disponible en: <https://www.diariojudicial.com/news-95254-lenguaje-claro-con-ia>.

lenguaje claro? ¿Sería preferible otra clase de estrategias? ¿Es necesario re-
ver algunas prácticas en la enseñanza del derecho en relación a este punto?

A continuación, esbozaré algunas ideas sobre la relación entre lo que usualmente se denomina “lenguaje fácil” y “lenguaje claro”. Luego, haré referencia a los costos sociales de no utilizar lenguaje claro en las sentencias. Y me referiré en particular a los aportes de la Economía del Comportamiento para explicar las ventajas del lenguaje claro como estrategia de simplificación de los procedimientos. Y, por último, plantearé algunas reflexiones sobre la importancia de que el lenguaje claro sea un objetivo central en la enseñanza del derecho.

II. LENGUAJE FÁCIL Y LENGUAJE CLARO

Cuando se habla de “lenguaje claro” suele confundirse, frecuentemente, entre “claridad” y “sencillez”. Es decir, a veces se asume que “lenguaje claro” significa únicamente comprensible por cualquier persona, sin formación en derecho. Que la decisión judicial se exprese en un lenguaje sencillo, “fácil”, accesible para cualquier persona. En este sentido, es común que se citen ejemplos en los cuales un juez o jueza, dedican parte de la sentencia o incluyen un apartado o anexo, dirigido a la persona a quien va dirigida la resolución, como es el caso de la noticia que comentaba al principio de estas líneas. Esto suele generar críticas fundadas en que el derecho tiene un lenguaje técnico propio que no puede ser dejado de lado. También, ha dado lugar a debates respecto de cuánto se debe resignar del lenguaje técnico en pos de la claridad comunicativa.

No obstante, la noción de lenguaje claro implica un sentido mucho más amplio que la idea de que sea comprensible por cualquier persona. Sin resignar tecnicismos, es necesario también hablar con claridad y precisión para que la comunicación sea efectiva cuando la decisión o mensaje sea dirigido a profesionales del derecho. Es más, cuando los destinatarios sean juristas, utilizar el lenguaje técnico garantiza precisión y resulta eficiente: los tecnicismos facilitan la comunicación entre profesionales del derecho. Pero el mensaje debe ser claro, utilizando las reglas gramaticales correctamente y evitando eufemismos innecesarios, para que la comunicación sea efectiva entre juristas⁽³⁾.

En definitiva, la claridad del lenguaje se refiere a la efectividad de la comunicación. Luego, determinar quiénes son destinatarios de la comunicación resulta relevante para definir qué se requiere para que el lenguaje sea claro en determinado contexto. Si quienes deben comprender el mensaje

(3) Ver, en este sentido, CARRETERO GONZALEZ, C., “La expresión del derecho y la claridad: mitos y realidades”, LL, TR LALEY AR/DOC/2525/2021, 6/9/2021, pág. 2.

son personas sin formación en derecho, por ejemplo, para que la comunicación sea efectiva el lenguaje debe ser “fácil”, “sencillo”. En estos casos, los términos técnicos que se utilicen deberán explicarse con simplicidad, para que toda la ciudadanía pueda comprenderlos adecuadamente. Y el nivel de esfuerzo que exija esa simplicidad será diferente según se trate de personas con bajo nivel de instrucción, o que no dominan adecuadamente el idioma, o si son niños, niñas o adolescentes. Pero si el mensaje va destinado exclusivamente a juristas, también el lenguaje debe ser claro, aunque se utilicen tecnicismos sin necesidad de ser explicados de un modo sencillo.

Las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad *exigen* expresamente que se procure “adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales”⁽⁴⁾. También, en relación a la participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales, disponen que “se deberá facilitar la comprensión, utilizando un lenguaje sencillo”⁽⁵⁾.

Muchos ejemplos de facilidad o sencillez en el lenguaje utilizado para que una decisión judicial sea comprendida por cualquier persona de la ciudadanía han alcanzado notoriedad, especialmente, en relación a casos en los cuales los destinatarios de la sentencia son niños, niñas o adolescentes⁽⁶⁾. Sin embargo, al menos dos observaciones resultan relevantes en este punto. En primer lugar, corresponde preguntarse si la mejor estrategia es redactar una parte de la sentencia en “lenguaje fácil” para lograr el objetivo de que un niño, niña o adolescente, o cualquier persona en situación de vulnerabilidad por su discapacidad, condiciones socioculturales o nivel educativo comprenda lo resuelto. ¿No será preferible comunicarle la decisión oralmente y utilizando “lenguaje fácil”? Si se comunica la decisión en una audiencia, con lenguaje fácil, el juez o jueza tiene la posibilidad de verificar, por ejemplo, si la persona involucrada efectivamente comprende lo resuelto. Además, en ese caso, se garantiza que efectivamente la persona afectada fue debidamente informada de la decisión, sin intermediarios. Si por algún motivo se considera relevante que igualmente, a pesar de informar

(4) Sección tercera (“Comparecencia en dependencias judiciales”), punto 3 (Condiciones de la comparecencia), apartado 72), pag. 18, disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>.

(5) Sección tercera (“Comparecencia en dependencias judiciales”), punto 6 (“Participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales”), apartado 78), pág. 19, cit.

(6) A título de ejemplo: sentencia T-262, Tribunal Constitucional de Colombia, julio 2022; “L.F.F. c/ S.C.O. s/ FILIACION”, expte. N.º 659/17, Juzgado Civil en Familia y Sucesiones Única Nominación, Monteros, Provincia de Tucumán; “M. M. E., S. V. B. s/ adopción plena”, Juzgado de Control, Niñez, Juventud, Penal Juvenil, Faltas y Violencia Familiar de Huinca Renanco, 17/11/2021; “F. C. S/ ADOPCIÓN”, expte. 97029/2020, Cutral Có, 16/12/2020.

en una audiencia la decisión, se escriba en la sentencia un párrafo, apartado o anexo en lenguaje fácil, también puede hacerse. Pero esto último debería considerarse accesorio o secundario, después de haber cumplido con la comunicación oral a la persona directamente afectada.

En segundo lugar, si solo se pone el foco en que la sentencia debe ser accesible para la persona afectada directamente por la decisión, se corre el riesgo de lograr sencillez o facilidad en el lenguaje solo en los párrafos destinados a garantizar que esa persona comprenda lo que se resuelve (ya sean algunos párrafos, en un apartado especial o en un anexo) y que el resto del texto sea ininteligible aun para juristas. Es decir, lograr una comunicación con lenguaje claro debe ir más allá de alcanzar la sencillez o facilidad necesaria, en una parte o sección de la sentencia, para que la persona directamente involucrada comprenda adecuadamente la decisión que la afecta.

La complejidad para definir el alcance de la noción de lenguaje claro se evidencia en el hecho de que llevó diez años de deliberación, a los representantes de las principales ONG que trabajan en la temática, ponerse de acuerdo en una definición⁽⁷⁾. Finalmente, en 2017 se acordó la siguiente: “Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”. Actualmente, esta definición está traducida a más de 22 idiomas y a disposición del público en el sitio web de la *International Plain Language Federation*⁽⁸⁾.

Johanna Richardson afirma que en esta definición se destacan tres pilares del lenguaje claro: la accesibilidad de la información; la comprensión de la información; el uso de la información⁽⁹⁾. Y resulta interesante, además, resaltar que no solo se refiere a la redacción, sino que también se incluyen la estructura y el diseño del mensaje. Ahora bien, volviendo al ejemplo de la decisión judicial, estos tres pilares del lenguaje claro deberían estar presentes en el texto completo de la sentencia, no solo en un párrafo, acápite o anexo. En otros términos, debe garantizarse el cumplimiento de las Reglas de Brasilia e introducir lo necesario para que el contenido de la sentencia sea comprendido por la persona directamente afectada o interesada en la decisión, pero al mismo tiempo debe utilizarse lenguaje claro en la sentencia completa —y en todas las sentencias en general—. De lo contrario, la comunicación será efectiva solo parcialmente. Y esto implicará costos sociales indeseados.

(7) RICHARDSON, J. M., “Lenguaje claro: una tendencia mundial”, LL, TR LALEY AR/DOC/2525/2021, 6/9/2021, págs. 12-13.

(8) International Plain Language Federation, <https://www.iplfederation.org/>.

(9) RICHARDSON, J. M., cit., pág. 13.

III. COSTOS SOCIALES DE NO UTILIZAR LENGUAJE CLARO EN LA SENTENCIA

Supongamos que partimos de un contexto social en el cual las prácticas judiciales determinan sentencias totalmente ininteligibles. Una clase de costos sociales de estas prácticas se relaciona con la limitación del acceso a la justicia de muchas personas, quienes no comprenden lo que se resuelve aun cuando estén involucradas en la decisión. Aun en los casos en los que se logra acceder a la justicia con la ayuda de un abogado o abogada, deben superarse costos sociales muy altos. Les exige mucho tiempo a los abogados poder descifrar lo que dice la sentencia, mucho tiempo también explicárselo a los justiciables, puede que sea necesario plantear recursos solicitando aclaratoria sobre alguna cuestión, etc. Todo esto genera, además, desconfianza en el sistema judicial. Supongamos que, en ese contexto, se plantea la necesidad de aplicar las Reglas de Brasilia y de garantizar que la sentencia sea comprendida por la persona que es destinataria directa de la decisión. En términos de eficiencia, garantizar que la sentencia sea comprensible por quienes resultan afectados por la decisión implica una mejora significativa. Se reducen costos asociados a limitaciones de acceso a la justicia, al tiempo que deben invertir abogados y abogadas en descifrar lo resuelto y en explicárselo a sus clientes o defendidos⁽¹⁰⁾.

Pero si para cumplir con las Reglas de Brasilia la estrategia utilizada solo se limita a incluir un párrafo, apartado o anexo en la sentencia, en “formato de lectura fácil”, no necesariamente se haya mejorado demasiado. Por un lado, nada garantiza que efectivamente la persona afectada por la decisión la haya comprendido adecuadamente el mensaje. Esto solo sería garantizado si, como mencioné en el apartado anterior, se comunicara lo resuelto en una audiencia, utilizando “lenguaje fácil” pero hablando directamente a la persona en cuestión y teniendo la posibilidad de comprobar si efectivamente comprende.

Por otro lado, si se escribe un apartado, párrafo o anexo en lenguaje fácil y solo resulta comprensible esa parte de la sentencia mientras el resto del texto sigue siendo ininteligible, el problema es aún mayor. Se podría pensar que la introducción de un párrafo, acápite o anexo en “lenguaje fácil”, como ocurrió en el ejemplo que comentaba al inicio, es suficiente para lograr el objetivo de utilizar lenguaje claro. Porque si la sentencia está redactada de un modo ininteligible pero luego se explica, en una parte, lo sustancial de la decisión en lenguaje fácil, la comunicación se vuelve efectiva para cualquier persona (juristas y no juristas). Por ejemplo, en una sentencia en la cual el

(10) Sobre el impacto económico de introducir lenguaje claro, ver: GRAIEWSKY, M., “El impacto económico del lenguaje jurídico claro”, LL, TR LALEY AR/DOC/2525/2021, 6/9/2021, págs. 7-8.

juez o jueza dedica un párrafo, acápite o anexo para explicarle la decisión al niño involucrado en el conflicto, podría pensarse que ese mensaje en lenguaje fácil dirigido al niño es suficiente para dar claridad a cualquier persona sobre el contenido de la sentencia. Leyendo esa parte, que está expresada en “lenguaje fácil”, cualquier persona puede comprender el contenido de la sentencia, aunque el objetivo inicial haya sido lograr la comunicación efectiva con el niño en cuestión.

Sin embargo, no necesariamente esto será así. Generalmente, lo que se expresa en “lenguaje fácil” dirigido a algunas personas destinatarias (niños, niñas, adolescentes, personas con bajo nivel de instrucción, personas en situación de vulnerabilidad, etc.) se refiere al aspecto central de la decisión. Pero puede haber cuestiones secundarias o accesorias también resueltas en la sentencia que suelen no incluirse en el mensaje expresado en “lenguaje fácil”. Por ejemplo, la regulación de honorarios profesionales, o aspectos referidos a la ejecución de la sentencia, o cuestiones técnicas referidas a la decisión de fondo que implican mandatos u órdenes para otros funcionarios. Cuando esto ocurre, que la sentencia contenga un párrafo, acápite o anexo en “lenguaje fácil”, será necesario, pero no suficiente para lograr la efectividad de la comunicación en relación a todas las personas involucradas.

Y, consecuentemente, en estas situaciones se generarán costos sociales indeseados. Por ejemplo, la falta de comprensión adecuada de todas las cuestiones resueltas en la sentencia puede dar lugar a recursos judiciales que podrían evitarse utilizando lenguaje claro. Estos recursos judiciales pueden implicar dilaciones en la ejecución efectiva de la sentencia, dispendio de tiempo por parte de los profesionales intervinientes, necesidad de involucrar al mismo órgano judicial o a otro diferente en una nueva resolución judicial, generación de costas judiciales, entre otros. Estos costos no solo afectan a las partes involucradas en el proceso en cuestión, sino también a otras personas justiciables, quienes serán afectadas por la demora en la decisión que esperan en virtud de estos nuevos planteos.

IV. SOBRE CÓMO ACTUAMOS Y LOS BENEFICIOS SOCIALES DE UTILIZAR LENGUAJE CLARO

En el campo de la Economía del Comportamiento se pone énfasis en la falta de atención, los límites de la memoria, las dificultades para procesar cantidades de información y otras limitaciones del cerebro humano. Para simplificar la explicación, suele asumirse la ficción de que las decisiones humanas pueden dividirse en dos clases⁽¹¹⁾. Algunos hablan de decisiones

(11) Daniel Kahneman pone énfasis en que esta distinción es una mera ficción —a los fines didácticos, se podría decir—, pues nuestro sistema nervioso es extremadamente complejo y comprende, en realidad, diversos conjuntos de sistemas. Al respecto,

de tipo 1 y decisiones de tipo 2; otros, de Sistema 1 y Sistema 2⁽¹²⁾. Dentro del primer tipo, o Sistema 1, se incluiría todo lo relacionado al pensamiento intuitivo, a la facilidad cognitiva, las reacciones emocionales y con escasa información. Dentro del segundo, o Sistema 2, lo vinculado al pensamiento racional, abstracto, al esfuerzo cognitivo.

La Economía tradicional asume, como punto de partida —simplificando groseramente la explicación—, que los individuos deciden de acuerdo a un procedimiento deliberativo y buscan siempre maximizar sus preferencias⁽¹³⁾. A partir de los aportes de las Ciencias del Comportamiento, que dieron lugar a lo que hoy se conoce como Economía del Comportamiento, se deja de lado la idea de que exista un procedimiento único para la toma de decisiones. Así, se asume la metáfora de que hay dos clases de pensamiento.

Razones vinculadas a la evolución de la especie humana se esgrimen para explicar esta forma de caracterizar la conducta. Así, se afirma que, en la evolución de la especie, el Sistema 1 prevaleció básicamente porque requiere menos energía o, lo que es lo mismo, resulta menos costoso. Al contrario, el Sistema 2 demanda atención y esfuerzo, lo que requiere mucha energía. En este sentido, Kahneman afirma que el sistema nervioso consume más energía que otras partes del cuerpo y que la actividad mental esforzada requiere mucha glucosa. Asimismo, explica que cuando estamos ocupados en una actividad que implica razonamientos complejos o que requiere autocontrol, que involucraría al Sistema 2, el nivel de glucosa de la sangre desciende⁽¹⁴⁾. Por el contrario, el Sistema 1 no demanda mucha energía. Y, en

ver: KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido, Pensar Despacio”, Debate, 2012, pág. 26. También: THALER, R. and SUNSTEIN, C., “Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness”, Penguin Books, 2008, págs. 17-22.

(12) KAHNEMAN, D., “Maps of Bounded Rationality: Phycology for Behavioral Economics”, *The American Economic Review*, 2003, 93, 5, pp. 1449-1475; KANHEMAN, D., “Pensar Rápido...”, cit., pág. 35; ACCIARRI, H. “Derecho, Economía y Ciencias del Comportamiento”, Ediciones SAIJ, 2018, cap. 2, pág. 15. Disponible en: <http://www.biblioteca-digital.gob.ar/items/show/1713>

(13) Para una comparación detallada y una explicación más completa, ver ACCIARRI, H., cit., cap. 2.

(14) En “Pensar Rápido, Pensar Despacio”, Kahneman se refiere a un experimento que realizó junto a otros investigadores, en el cual observaban las pupilas de quienes participaban de este, mientras resolvían un problema. Cuenta, por ejemplo, que la pupila de los participantes normalmente se dilataba hasta alcanzar un gran tamaño en pocos segundos, y así permanecía mientras el participante pensaba el problema, e inmediatamente se contraía cuando encontraba la solución o desistía de resolverlo. Este experimento dio lugar, a trabajos posteriores en los que se demostró, entre otras cosas, que cuando adquirimos habilidades para realizar una tarea, la demanda de energía disminuye. En: KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido...”, pág. 63 y siguientes, con cita a GAILLIOT, M., BAUMEISTER, R., DEWALL, C. N., MANER, J. K., PLANT, A., TICE, D., BREWER, L. and SCHMEICHEL, B., “Self Control Relies on Glucose as Limited Energy Source: Willpower is More Than a Metaphore”, *Journal of Personality and Social Psychology* 92, 2007, págs. 325-326; y GAILLIOT,

consecuencia, nos permite actuar rápidamente, sin esfuerzo y de manera automática (o casi automática).

La necesidad de actuar con rapidez, la carencia de significados, el exceso de información, la limitación de la memoria, entre otras cosas, explican por qué la mayor parte de nuestras acciones y decisiones pueden enmarcarse dentro del Sistema 1. Para graficar esta idea, Daniel Kahneman describe al denominado Sistema 1 como la máquina de saltar a las conclusiones, porque con escasa información nos hace construir historias coherentes y plausibles a través de procedimientos abreviados⁽¹⁵⁾. Tales procedimientos abreviados se denominan “heurísticas” y son los que nos permiten actuar rápidamente, dar respuestas con poca información⁽¹⁶⁾. Serían algo así como reglas prácticas (*rule of thumb*⁽¹⁷⁾), “mecanismos de inferencia”⁽¹⁸⁾ o “atajos”⁽¹⁹⁾, para llegar a las conclusiones, a pesar de la escasez de información, la carencia de significado y las limitaciones de la memoria.

Las heurísticas nos permiten tomar decisiones acertadas muchas veces⁽²⁰⁾. Por ejemplo, si venimos caminando por la calle, de noche, y escuchamos pasos que se aceleran detrás, seguramente intentaremos correr o cruzar la calle o gritar, y en muchas ocasiones esa reacción será acertada y nos evitará ser víctima de un delito. Otras veces, en cambio, las heurísticas nos hacen cometer errores. Supongamos, siguiendo con el ejemplo, que al

M. and BAUMEISTER, R. F., “The Physiology of Willpower: Linking Blood Glucose to Self-Control”, *Personality and Social Psychology Review* 11, 2007, págs. 303-327.

(15) Y agrega: “La medida del éxito del Sistema 1 es la coherencia de la historia que se ocupa en crear. La cantidad y la cualidad de los datos en los que la historia se basa son en gran parte irrelevantes”, en KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido...”, cit., pág. 117.

(16) Daniel Kahneman afirma que “la definición técnica de heurística nos dice que se trata de un procedimiento sencillo que nos permite dar respuestas adecuadas, aunque a menudo imperfectas, a preguntas difíciles”, KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido...”, cit., pág. 133.

(17) THALER y SUNSTEIN asimilan la idea de heurística a la de “rule of thumb”, THALER, R. and SUNSTEIN, C., cit., págs. 22-23.

(18) GIGERENZER, G., “How to Make Cognitive Illusions Disappear: Beyond “Heuristics and Biases”, en: W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.). 1991, *European Review of Social Psychology*, 2, págs. 83-115, Chichester: Wiley.

(19) MARTÍNEZ VILLARREAL, D., ROJAS MÉNDEZ, A. M., SCARTASCINI, C., “La economía del comportamiento puede ayudar a combatir el coronavirus”, Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-economía-del-comportamiento-puede-ayudar-a-combatir-el-coronavirus.pdf>

(20) En este sentido, Kahneman explica que “[o]rientar la atención y responder rápidamente a los peligros más serios o a las oportunidades más prometedoras aumentan la posibilidad de supervivencia, y esta capacidad no se limita ciertamente a los humanos. Incluso en los humanos modernos, el Sistema 1 toma el control en las emergencias y asigna total prioridad a las acciones de autoprotección. Imagínese el lector al volante de un automóvil que inesperadamente patina en una gran mancha de aceite. Se dará cuenta de que ha respondido al peligro antes de ser plenamente consciente de él”. KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido...”, cit., pág. 53.

cruzar la calle y gritar, alertamos a un policía que está cerca, quien reacciona y lleva preso a quien caminaba detrás nuestro, pero posteriormente se comprueba que se trataba de una persona que iba apurada para llegar puntualmente a su trabajo. Cuando las heurísticas generan errores de manera sistemática, en circunstancias específicas, se habla de sesgos cognitivos⁽²¹⁾. Se entiende por “error”, en este contexto, a desviaciones respecto de lo que sería la decisión racional.

El estudio de las heurísticas y sesgos cognitivos ha permitido comprender mejor ciertos comportamientos que no pueden explicarse si se parte del supuesto de la racionalidad de los individuos. Entre otras cosas, por qué reaccionamos de manera diferente ante la forma en que se comunica un mensaje, por qué el contexto en el que se presenta cierta información influye en una elección o en la percepción de un riesgo, por qué la sencillez de un mensaje lo hace más efectivo. La simplicidad y facilidad con que se expresa un mensaje hace que tenga más impacto, que capte la atención del destinatario y se favorezca su comprensión adecuada sin mayor esfuerzo cognitivo. Cuanto más complejo y sofisticado es un mensaje, más necesario es activar el Sistema 2 para lograr su comprensión, mayor esfuerzo cognitivo y mayor probabilidad de cometer errores de comprensión.

Desde este enfoque, una de las estrategias que se proponen para diseñar políticas públicas efectivas, es la que se denomina, en inglés, *nudge* y suele traducirse al castellano como “un pequeño empujón”⁽²²⁾. A partir del conocimiento sobre el comportamiento humano y de la posibilidad de predecir los sesgos cognitivos, un *nudge* consiste en una intervención que pretende influir en las acciones de las personas en pos de un objetivo socialmente

(21) KAHNEMAN, D., “Pensar Rápido...”, cit., pág. 63. Que se trate de un error sistemático implica que se pueda predecir. Cuando los errores (o desviaciones de la decisión racional) no se repiten de manera sistemática – y, por lo tanto, no resultan predecibles– se habla de “ruido”. Ver al respecto: KAHNEMAN, D., SIBONY, O. y SUNSTEIN, C. R., “Noise”, William Collins, 2021, London, cap. 1. Cabe aclarar que Daniel Kahneman, en “Pensar Rápido, Pensar Despacio”, cit., utiliza la expresión “cognitive bias” (sesgo cognitivo) y en “Noise”, en coautoría con Oliver Sibony y Cass R. Sunstein, habla de “psychological bias” (sesgo psicológico). Aquí utilizaré ambas expresiones, indistintamente, como sinónimos.

(22) La traducción usual de *nudge* al castellano es “un pequeño empujón”. Sin embargo, dicha traducción no da cuenta con precisión de la idea que intenta transmitir la expresión en inglés, que se refiere a un pequeño empujón o toque con sutileza, disimulado. Como cuando un amigo pretende motivarnos a hablar en público, en una reunión social, por ejemplo, y nos toca sutilmente con el codo. No existe una palabra en castellano que pueda reflejar acabadamente esa idea, por tal motivo, utilizaré la expresión en inglés.

deseable⁽²³⁾, preservando su libertad de elección⁽²⁴⁾. Precisamente, dentro de los ejemplos más frecuentes de políticas públicas basadas en *nudges* exitosos están los vinculados a la simplificación de los procedimientos y mensajes. Cass Sunstein, uno de los principales referentes en el tema, hace un *top ten* de *nudges* en el cual ubica en segundo lugar a la simplificación. En este sentido, argumenta:

Tomar decisiones requiere esfuerzo y concentración, algo de lo que las personas tienen cantidades limitadas. Lo que esto significa es que cuando los procesos y marcos de decisión son complejos, las personas se desconectan y potencialmente toman malas decisiones. La simplificación de los volúmenes y estructuras de decisión reducirá el esfuerzo que las personas deben realizar en la toma de decisiones (...) Tanto en países ricos como pobres, la complejidad es un problema serio, en parte porque causa confusión (y potencialmente violaciones de la ley), en parte porque puede aumentar los gastos (reduciendo potencialmente el crecimiento económico), y en parte porque desalienta la participación en programas importantes⁽²⁵⁾.

La idea de Sunstein va mucho más allá del lenguaje y se refiere a toda clase de simplificación de procedimientos. Pero la utilización de lenguaje claro y “lenguaje fácil” es, sin dudas, una de las dimensiones que comprende esta estrategia de *nudge*.

Desde este enfoque, puede afirmarse que el lenguaje claro ahorra esfuerzos cognitivos para la comprensión del mensaje, evita errores de comprensión del mensaje, facilita el acceso a la justicia y garantiza la transparencia institucional. Más aún: la comunicación oral en lenguaje sencillo, en ciertos casos, puede facilitar mucho más la comprensión que la escrita. Y promover la confianza en las instituciones. Máxime si se trata de niños, niñas y adolescentes o personas especialmente vulnerables. Todo lo cual es

(23) Thaler y Sunstein brindan la siguiente definición de *nudge*: “es cualquier aspecto de la arquitectura de la decisión que altera la conducta de las personas de un modo predecible sin prohibir ninguna opción o cambiar significativamente sus incentivos económicos. Para contar como un *nudge*, la intervención debe poder evitarse de una manera fácil y sin implicar un gran costo. Un *nudge* no es un mandato. Poner la fruta a la altura de los ojos es un ejemplo de *nudge*. Prohibir la comida chatarra, no”, en THALER, R. and SUNSTEIN, C. R., “Nudge...”, cit., pág. 6.

(24) Sunstein, uno de los principales exponentes de estas ideas, afirma que: “en la vida diaria, un GPS es un ejemplo de *nudge*; también lo es una aplicación que le dice a la gente cuántas calorías comió durante el día anterior; también lo es un mensaje de texto, informando a clientes que vence una factura o que una cita con el médico está programada para el día siguiente... como políticas de gobierno, los empujones incluyen advertencias gráficas para cigarrillos; etiquetas de eficiencia energética o economía de combustible; paneles de “información nutricional” sobre alimentos...”; SUNSTEIN, C. R., “Nudging: a very short guide”, 37 Journal Consumer Policy 583, 2014, disponible en: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2499658>

(25) SUNSTEIN, C. R., “Nudging...”, cit., pág. 4.

posible resumir en la idea de que implica beneficios sociales significativos (o, la otra cara de la moneda, ahorra costos sociales).

V. ENSEÑANZA DEL DERECHO Y LENGUAJE CLARO: ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

Teniendo presente lo hasta aquí expuesto, resulta interesante reflexionar sobre la estrategia adoptada en la sentencia comentada al inicio: utilizar IA para introducir un párrafo en “lenguaje fácil”. Sin negar las ventajas de la IA generativa para brindar asistencia en la tarea debe tenerse presente que aquella requiere de supervisión y control humanos, con responsabilidad y conocimiento adecuado del objetivo y de las estrategias para lograrlo⁽²⁶⁾. Podría ocurrir que se logre el mensaje en lenguaje sencillo, pero que esté distorsionado su contenido. Que el mensaje resulte confuso —aunque el lenguaje utilizado sea sencillo— por su estructura o diseño, o por haberse explicado de un modo ambiguo el significado de un término técnico. En cualquier caso, la persona humana que decida introducir el mensaje logrado por la IA en la sentencia deberá previamente supervisar ese mensaje y eventualmente corregirlo o modificarlo. Es decir, deberá contar con destrezas para explicar en “lenguaje fácil” el contenido de la decisión, aunque utilice IA para hacerlo.

Por otra parte, también sería deseable que más allá de utilizar IA para introducir “lenguaje fácil” los y las funcionarias innovaran en otro sentido en cuanto a la forma de comunicar lo resuelto a la persona afectada: lo hagan de manera oral y con “lenguaje fácil”, demostrando interés real en garantizar que la comunicación sea efectiva. Sin perjuicio de incluir o no un párrafo, apartado o anexo especial en la sentencia.

Además, para garantizar el lenguaje claro en toda la sentencia —no solo en el párrafo, apartado o anexo dirigido exclusivamente a la persona o personas afectadas por la decisión— ese profesional del derecho también deberá contar con habilidades o destrezas adecuadas. Podría objetarse que es posible pensar en una IA que logre el resultado completo: toda la sentencia en lenguaje claro y, además, un párrafo, acápite o anexo redactado en lenguaje fácil, dirigido a la persona directamente afectada con la decisión. No obstante, en este punto, deberíamos pensar si antes de buscar una solución de esta clase —o, mejor aún, sin perjuicio de buscar una solución de esta clase— no sería necesario rever algunas de nuestras prácticas en la enseñanza del derecho.

(26) Para una explicación en detalle de ventajas y riesgos de la IA generativa, ver: CORVALAN, J. G., “Inteligencia artificial generativa como Chat GPT: ¿un nuevo Renacimiento? Una explosión de inteligencia humana colectiva a hombros de la IA”, LL, X LA LEY 2023-C, TR LALEY, 6/9/2021, AR/DOC/1278/2023.

Porque si asumimos, sin más, que abogados y abogadas, hablan y escriben “en difícil” y que no serán comprendidos por el resto de la ciudadanía, deberíamos hacernos cargo que durante su paso por la Universidad los formamos de un modo inadecuado. O “deformamos” su forma de expresarse cuando llegaron a la Universidad, o les inculcamos que la utilización de lenguaje claro no es deseable en la profesión y los entrenamos para lograr el objetivo de hablar (y escribir) “en difícil”. En cualquier caso, deberíamos concluir que estamos siendo ineficientes en la formación de profesionales del derecho. Que los estamos entrenando para expresarse con un lenguaje que es opaco y que exige utilizar herramientas adicionales para lograr un objetivo socialmente deseable: que la comunicación sea efectiva.

Afortunadamente en la actualidad, en la mayoría de las Facultades de Derecho, existe conciencia sobre este tema y se pone en el foco de manera central en el lenguaje claro. También, en las ventajas de la oralidad, en todos los ámbitos. Si nuestros egresados y egresadas no desarrollaron destrezas para utilizar lenguaje claro sin esfuerzos, después de estar años estudiando, es necesario rever algunas prácticas para evitar que la enseñanza del derecho genere costos sociales evitables. En consecuencia, no se trata de negar las potencialidades de la IA para asistir a los profesionales del derecho. Ni tampoco de delegar completamente la tarea de incluir lenguaje claro en las sentencias a la IA. Se trata de poner énfasis en la enseñanza del derecho para alcanzar el objetivo de utilizar lenguaje claro en todos los ámbitos de la práctica profesional y de la academia jurídica. Para que la comunicación sea efectiva. Para garantizar la transparencia de las instituciones. Para favorecer el acceso a la justicia. Más allá de contar con asistencia de la IA y sin esfuerzos extraordinarios.

EL CONTRATO DE SEGURO EN LOS TIEMPOS DEL LENGUAJE CLARO

Por Débora Waldfogiel^()*

La simplicidad es la máxima sofisticación.

Leonardo Da Vinci

I. INTRODUCCIÓN

El contrato de seguros es el documento legal que contiene los términos y condiciones que rigen la relación entre asegurado y aseguradora, donde esta última se obliga a resarcir un daño o abonar una suma de dinero al asegurado a cambio del pago de un precio.

El asegurado es un usuario o consumidor de seguros, por ende, se trata de un contrato de consumo.

La Constitución Nacional, luego de la reforma de 1994, otorgó rango constitucional a la protección de los consumidores y estableció expresamente en el art. 42 que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a una información adecuada.

Sin embargo, con frecuencia los contratos de seguros se redactan en un lenguaje complejo y en muchos casos innecesariamente técnico, que resulta difícil de comprender para la mayoría de las personas. Esta falta de claridad puede generar confusión, y dificultar la toma de decisiones informadas por parte de los asegurados.

En este artículo, exploraremos la importancia de redactar los contratos de seguros en lenguaje claro y accesible, y cómo esto puede beneficiar tanto a los asegurados como a las compañías aseguradoras.

(*) Débora Waldfogiel, Abogada (UBA), Docente en Elementos de Derecho Procesal Civil y Comercial, Facultad de Derecho (UBA), Integrante del Observatorio de Lenguaje Claro (OLC) de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y autora de diversos artículos de doctrina y jurisprudencia.

II. EL LENGUAJE EN LOS CONTRATOS DE SEGUROS

Normalmente, las pólizas de seguros, al igual que la mayoría de los contratos, se redactan en un lenguaje oscuro y con un uso excesivo de tecnicismos legales y propios del campo asegurador. Contienen una escritura defensiva, que pone en el centro a las mismas personas que elaboran el documento en lugar de pensarlo en función del consumidor que va a contratar y adherir a ese contrato.

En la práctica se caracterizan por ser contratos muy extensos, que contienen cláusulas que no solo se repiten innecesariamente, sino que además se contradicen, con oraciones tan complejas que impiden que quienes contraten puedan comprender su significado.

Resulta usual encontrar términos que el ciudadano de a pie no comprende, como ser: “a prorrata”, “póliza”, “prima”, “tomador”, “beneficiario”, “franquicia”, “sobreseguro”, “infraseguro”, entre otras varias.

Es importante cuestionarnos para quién se redactan estos contratos, ya que pareciera que están diseñados para que los jueces los interpreten, cuando en realidad las partes que los firman son los verdaderos protagonistas. Esto es especialmente relevante en el caso de los contratos de seguros, ya que son contratos de adhesión con cláusulas preestablecidas, y los consumidores son quienes se adhieren a estas cláusulas.

Es necesario utilizar un lenguaje adecuado para que la información proporcionada sea efectiva. Ya no resulta suficiente hacer constar la información obligatoria en el contrato, es necesario analizar cómo se va a comunicar para que esa información pueda ser comprendida por el futuro asegurado. No es lo mismo crear un documento para que lo lea un niño, un adulto, un abogado o alguien sin conocimientos técnicos.

El lenguaje utilizado en los contratos es crucial, ya que influye directamente en la capacidad de análisis y toma de decisiones.

La propia ley de seguros (ley 17.418) establece en el art. 11 que el asegurador entregará una póliza con redacción clara y fácilmente legible, y la ley 20.091 consagró la obligación de ser aprobadas por la autoridad de control.

En igual sentido en el art. 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación el legislador dispuso que la información que los proveedores deben suministrar a los consumidores debe ser proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión. Este requisito resulta fundamental para el ejercicio de la libertad de contratación del consumidor a la que se refiere el art. 1099 de dicho ordenamiento.

Tal como se sostiene desde la Federación Internacional para el lenguaje claro (*International Plain Language Federation*), una comunicación está en

lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información ⁽¹⁾.

¿Se cumplen estos recaudos en los contratos de seguros?

No hay que olvidar que la claridad en el lenguaje es un derecho que nace de la forma republicana de gobierno.

III. EL DERECHO A COMPRENDER

El derecho a entender tiene raigambre constitucional y se encuentra también consagrado en el art. 8° de la Convención Americana de Derechos Humanos, en las Constituciones Provinciales y normativas procesales.

Para que los ciudadanos que participan al contratar un seguro puedan comprender aquello que se quiere transmitir, resulta necesario realizar un giro lingüístico hacia la claridad.

Caso contrario, el consumidor no logra comprender, dejando desnudo su derecho a ser informado.

Más aún, en la práctica nos encontramos que directamente las pólizas de seguros no se leen ni aquí ni en otros países. La cantidad de cláusulas y la complejidad de estas y su peculiar lenguaje son fenómenos que no están pasando desapercibidos ni por la doctrina ni por el propio legislador, que ha iniciado un camino hacia la simplificación de las informaciones obligatorias que los profesionales han de transmitir ⁽²⁾.

IV. TIEMPOS DE CAMBIOS

El paradigma actual ha mutado, hoy en la disyuntiva se protege y beneficia al consumidor, por eso a las aseguradoras les conviene replantearse el formato de sus documentos y la incorporación del lenguaje claro porque ante la duda en la interpretación prevalece la más favorable al consumidor.

Actualmente, nuestros Tribunales vienen abriendo paso y receptando la aplicación del lenguaje claro en materia de seguros. Así encontramos casos como “Reartes Altamira, Brisa Antonella y otros c/ La Segunda Cía. de seguros personas S.A. s/ cumplimiento / resolución de contrato” donde el juzgado de Primera Instancia de Río Tercero analizó la póliza adjuntada al

(1) <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar>.

(2) Hualde Manso, T., “El consumidor ignora el contenido de su contrato. La falta de lectura en los contratos de adhesión”, inDret Revista, octubre 2019, <https://indret.com/el-consumidor-ignora-el-contenido-de-su-contrato/>.

expediente, y advirtió que resultaba un documento poco atractivo y difícil de leer; con letras, en algunos casos ilegibles y poco actualizado para los tiempos que corren”⁽³⁾.

En su sentencia el Juez resolvió exhortar a la Superintendencia de Seguros de la Nación a que ordene a las compañías de seguro que prestan servicio en el país, la implementación de pólizas de lectura fácil y accesible, que se emitan en lenguaje claro y no técnico; y en un formato que resulte agradable y atractivo para el lector (tipografía, diseño, tipo de papel, color, etc.) a fin de garantizar que todos los usuarios tengan completa y real comprensión de lo que contratan⁽⁴⁾.

También encontramos el antecedente del fallo “Colombatto Cristian Dario c/ Provincia Seguros S.A. s/ daños y perjuicios - incumplimiento contractual” del Juzgado en lo Civil y Comercial Nro. 1 de Olavarría donde se concluyó en relación a un reclamo por una póliza de seguros de incendio sobre la falta de comprensión de las cláusulas contractuales y se falló en ese sentido a favor del asegurado, tomando especialmente en cuenta la declaración del productor de seguros que vendió el producto al actor reconociendo que ni él comprendía el funcionamiento de la cláusula “a prorrata” al momento de la contratación⁽⁵⁾.

Que diferente sería si los contratos de seguros pudieran sintetizarse y construirse con un diseño donde lo importante este remarcado, no haya remisiones, se utilicen colores en la clausulas para la lectura más fácil, con la incorporación del *legal design* como herramienta para comunicar de forma más empática aspectos jurídicos, se elaboren con letra más grande, usando íconos e imágenes, eliminando las voces pasivas por activas, entre otros.

Mutar el estilo de confección, ahora diseñados como escenarios de alternativas que podrían eventualmente suceder —posibles e imposibles— y que, en lugar de aclarar, suelen en la práctica confundir.

Hoy las empresas están atentas a los rankings de reputación, de imagen, clima laboral, potencial, etc., por este motivo resulta para las aseguradoras también un buen impacto de *marketing* la transparencia y claridad en los contratos para captar y fidelizar la clientela y por supuesto cuidar la marca empresarial. Y los asegurados necesitan también de las empresas aseguradoras para proteger sus bienes.

Para lograrlo, que mejor que practicar la fórmula del *win - win*, es decir donde todos ganan. Es una excelente estrategia publicitaria y la mejor forma de que eso suceda es a través de la construcción de confianza, que el cliente

(3) <https://www.diariojudicial.com/news-92668-migrated>.

(4) Expediente: 8984299 Juzg. Prim. Inst. Civ. Com. Fam. 2ª —Sec.3— Rio Tercero.

(5) <https://jurisprudencia.colegioabogadosazul.org.ar/219-65850>

pueda tener una experiencia en donde se sienta seguro, que entendió lo que firmó y la empresa:

1. Verá reducida la cantidad de consultas y reclamos de los ciudadanos y clientes y ello derivará en la posibilidad de reubicar al personal dedicado a contestarlos.

2. Encontrará más sencillo y más rápido capacitar a sus empleados, quienes entenderán más fácilmente los objetivos.

3. Enfrentará menores demandas judiciales como derivado de la eliminación de conflictos por diferencias de interpretación y gozará de los beneficios de la publicidad que trae la satisfacción de los usuarios⁽⁶⁾.

Ahora bien, nos preguntamos que sienten y como se sienten las personas cuando firman un contrato de seguros.

La experiencia del usuario, conocida como *user experience*, es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario con un entorno o dispositivo concretos, dando resultado una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

La experiencia del usuario entonces se concentra en atender la satisfacción y las necesidades de los usuarios, poniendo a las personas en el centro de la escena.

Entonces, ¿qué percepción pueden tener los usuarios, en este caso los consumidores firmantes del contrato, si no entienden lo que firman? ¿Cómo van a cumplir con compromisos que asumen de plazos, notificaciones, entre otros varios? ¿Como van a poder interactuar correctamente con la compañía de seguros y saber lo que tienen que hacer o no frente a un siniestro?

Para buscar respuesta a esos interrogantes, resulta necesario poner en funcionamiento la empatía, centrarse en el interlocutor y el propósito comunicativo de lo que se dice con el fin de lograr su accesibilidad.

¿Como hacer obligatorio la simplicidad y transparencia? No hay porque hacer acuerdos con compañías con contratos con cláusulas incomprensibles. Tener un seguro de auto en Argentina resulta obligatorio para poder circular, entonces ¿por qué la superintendencia de seguros no ejerce el control y obliga a que se adecuen las cláusulas de los contratos para que sean claras, transparentes y simples?

Con la irrupción de la tecnología, la inteligencia artificial, entre otras herramientas, hoy no resultaría muy dificultoso someter los contratos de seguros a una especie de detector que al pasar los contratos marcara en forma

(6) Grawieski, M., "El impacto económico del lenguaje jurídico claro", LL 6.9.2021, pág. 7

automática con color las cláusulas que no estén redactados en un formato claro y que sean inteligibles. El propio ChatGPT a través de un correcto *prompt*, —es decir la consulta o pedido que se ingresa para obtener una respuesta del sistema—, puede adaptar los textos a un lenguaje claro. También se podría incorporar la extensión de un certificado o certificación de claridad avalando la transparencia para fomentar la aplicación del lenguaje claro en las pólizas.

Sin embargo, encontramos que hasta ahora y a pesar de la obligatoriedad que surge de la normativa vigente y la cantidad de herramientas que existen para dar cumplimiento a estas necesidades, la actividad aseguradora no ha sido muy exitosa en plasmar estos preceptos legales en sus contratos.

V. CONCLUSIONES

Los contratos de seguros deben confeccionarse con un lenguaje que permita el inmediato y sencillo entendimiento del hombre común, esto no significa vulgarizar el idioma jurídico sino hacerlo más accesible, para que las personas que firman el contrato puedan comprender su contenido.

Y ello no resulta posible si se insiste en discursos extensos, abuso de los gerundios, utilización de tecnicismos y galimatías en abundancia, todo lo cual dificulta la comprensión e impide que la persona que contrata pueda encontrar la información, entenderla y luego usarla.

Las cláusulas del contrato se deben escribir en forma clara y transparente, simplificando la jerga legal, mejorando la estructura para encontrar de manera más sencilla lo que se necesita, ubicando lo más importante en la parte superior y de forma destacada, luego lo intermedio y finalmente lo menos relevante, incluyendo títulos y subtítulos, rediseñando su contenido en un formato simple y accesible.

Los contratos visuales y el *legal design* son herramientas indispensables que ayudan a lograr este objetivo permitiendo a los consumidores saber y conocer con claridad los términos y condiciones, convirtiendo a su contenido en más amigable.

Esta es la tendencia que debe imperar y las empresas deben ajustar sus prácticas, lo que redundará en un beneficio para las propias compañías, ya que al llegar bien al asegurado para que este comprenda lo que está comprando se podrán reducir situaciones conflictivas posteriores amén que posiciona a la empresa como entidad aseguradora de confianza para los potenciales grupos de interés.

Es importante recordar que en materia de derecho de seguros se refuerza la obligación de información en cabeza del asegurador. Sucede que el contrato de seguro es un instrumento que exhibe inocultablemente la desigualdad formal que ostentan las partes al existir una asimetría técnica, económica y jurídica que redundan en el poder de negociación que concentra el asegurador ⁽⁷⁾.

Pero el paradigma ha mutado, llegó el momento de rever las cláusulas de los contratos de seguros, porque para proteger a los consumidores ya no alcanza con cumplir con el deber de informar, ahora resulta necesario optimizar el contenido de los textos a través del plus que brinda el lenguaje claro para cumplir el verdadero objetivo que es que la información se brinde con claridad para que pueda ser comprendida.

(7) <http://biblioteca.camdp.org.ar/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=abe8802cf062be72cf2c49e6ca71e293>

PROPUESTA DE TALLER PARA TRABAJAR EL LENGUAJE CLARO CON ESTUDIANTES DE DERECHO

Por Paulina Yepes-Villegas ()*

I. INTRODUCCIÓN

El lenguaje claro a nivel mundial ha llegado a consolidarse en muchas entidades gubernamentales, en la rama legislativa y en la judicial. También en empresas y compañías que son conscientes de que las personas con las que se comunican necesitan acceder de manera fácil y rápida a los contenidos que estas comparten con sus usuarios. En los primeros escenarios, el propósito es aumentar la confianza del ciudadano en el Estado y garantizar el cumplimiento de la ley a partir de su comprensión. En los otros, el fin puede ser múltiple según el ámbito, pero en definitiva es una herramienta que favorece la comunicación efectiva y evita la intimidación y la confusión.

En esta dirección, “el lenguaje jurídico claro ha pasado de constituir una tendencia a convertirse en una necesidad porque así lo exigen los ciudadanos como consumidores del derecho y por tanto del lenguaje jurídico con el que este se comunica”⁽¹⁾. Dicha conclusión no se limita solamente al ámbito jurídico, puesto que la necesidad de obtener información clara ocurre en todas las áreas.

Cuando un autor presenta un mensaje de tal manera que se limita el acceso a la información, el texto pierde su propósito comunicativo, puesto que quien lo lee posiblemente no puede actuar conforme pretendía el emisor del mensaje. Frente a esta situación, nos encontramos en la academia

(*) Doctora en Humanidades, magíster en Estudios Humanísticos y comunicadora social de la Universidad EAFIT. Es docente de la Escuela de Artes y Humanidades de la Universidad EAFIT y, actualmente, es la jefa de los programas académicos de Educación Continua. Sus áreas de trabajo e interés son: estudios del lenguaje, análisis del discurso y enseñanza de la lectura y la escritura. Es delegada por su Universidad en la Red de Lenguaje Claro de Colombia, y a su vez de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro por parte de la Red; también hace parte de la Cátedra Latinoamericana de Lenguaje Jurídico Claro.

(1) CARRETERO GONZÁLEZ, C., “La importancia e influencia del uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico”, PP, 2018, 9.

con un gran problema: los estudiantes no se comunican con claridad, porque no cuentan con un entrenamiento en redacción de textos dirigidos a la ciudadanía⁽²⁾. Además, frecuentemente, sus docentes les exigen emplear los términos propios de la disciplina para dar cuenta de que adquirieron el conocimiento.

Es por esto por lo que cuando el estudiante termina sus estudios y se enfrenta a usuarios de la información que la necesitan para un fin, no siempre la saben comunicar de manera adecuada. Mejorar la comunicación desde el aula de clase y enfrentar al estudiante a situaciones de comunicación con destinatarios reales, contribuye a su realización profesional.

Planteado el problema, me interesa resolverlo en este texto con la propuesta de un taller que permita a los estudiantes reconocer qué es el lenguaje claro, cuándo usarlo y cómo aplicarlo. Este taller está pensado para estudiantes de Derecho, pues es una disciplina que requiere un acercamiento constante a la ciudadanía. Es así como lo refiere Poblete: “Un estudiante de leyes debería escribir para diferentes contextos y diferentes audiencias: expertos o colegas, así como también para ciudadanos o no expertos”⁽³⁾. Asimismo, porque parto de investigaciones previas y de aplicaciones en talleres realizados en la Universidad EAFIT. Esta propuesta puede ser adaptada y replicada en otras áreas del saber en las que los profesionales tienen comunicación directa con usuarios que necesitan comprender la información para usarla, por ejemplo, Medicina.

Para el desarrollo de este artículo, en primer lugar, me detengo en unas conceptualizaciones básicas sobre el lenguaje claro y sobre el taller como estrategia de enseñanza-aprendizaje; posteriormente, presento la propuesta de taller y, para finalizar, ofrezco las conclusiones.

II. CONCEPTOS RELEVANTES

Julia Kristeva planteó que “el lenguaje es la única forma de ser del pensamiento y, al mismo tiempo, su realidad y su realización”⁽⁴⁾. En ese sentido, el lenguaje es una habilidad humana que permite el intercambio de conocimiento y de saber en una sociedad. Pensar en esa sociedad y en el efecto que tiene un mensaje sobre ella, exige definir el lenguaje desde su funcionalidad. Lo que nos permite entender que estamos frente a una comunicación social que está puesta a disposición de los lectores para atender sus necesidades.

(2) LÓPEZ FRANCO, S. Y YEPES VILLEGAS, P., “Lenguaje claro en discursos jurídicos”, *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, 2021, 327-377.

(3) POBLETE, C., “How to teach plain language writing to law students”, *The Business of Clarity*, Wellington: Clarity 2016.

(4) KRISTEVA, J., “El lenguaje, ese desconocido”, Ed. Fundamentos, España, 1988, 14.

De esta manera, es importante reconocer el carácter pragmático del discurso. La pragmática estudia el uso del lenguaje en situaciones comunicativas reales y en cómo se interpretan y producen los enunciados más allá de su significado literal, teniendo en cuenta el contexto.⁽⁵⁾ No leemos textos ni comprendemos significados neutros; leemos discursos de nuestro entorno y comprendemos datos que nos permiten interactuar y modificar nuestra vida.

Un segundo elemento es la claridad. La entiendo, en el acto comunicativo, como un “modo de explicarse sin confusión y obscuridad”⁽⁶⁾. Es necesario comprender que existen dos formas de claridad: la técnica y la no técnica. La claridad técnica se refiere a la comunicación entre profesionales, como abogados, por ejemplo. El objetivo es que el mensaje sea comprensible para ese profesional, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento previo. Por otro lado, la claridad no técnica se produce entre personas que no son expertas en el tema, como un abogado y su cliente. Aquí, el mensaje debe adaptarse aún más a las necesidades del lector potencial y a su nivel de conocimiento, que probablemente sea diferente al del profesional⁽⁷⁾.

Esta diferenciación es importante para el contexto del lenguaje claro en el derecho, porque no se trata de la vulgarización de un lenguaje técnico, sino de la adecuación del discurso a una comunidad de habla. La interacción de un abogado en su campo profesional no se limita únicamente a expertos, sino que en muchas ocasiones el mensaje debe llegar a un receptor sin conocimientos especializados.

Partiendo de las definiciones de lenguaje y claridad, queda determinar qué es el lenguaje claro. Múltiples acepciones se han construido en el mundo, desde las entidades que velan por el lenguaje claro, la academia y distintos entes de gobierno que han presentado guías y manuales. En este trabajo me quedo con que el lenguaje claro es un,

estilo de escritura y presentación textual con el que se elaboran los documentos producidos por hablantes de distintas entidades públicas y privadas del país, orientado a la transmisión transparente y efectiva de la información. Se caracteriza por organizar los contenidos y las estructuras de manera concreta y precisa, y por orientar el diseño para

(5) ESCANDELL VIDAL, M. V., “Introducción a la pragmática”, Ed. Ariel, Barcelona, 1996.

(6) NÚÑEZ DE TABOADA, D. M., “Claridad”, Diccionario de la lengua castellana, Librería de Seguin, 1825, 328.2.

(7) CARRETERO GONZÁLEZ, C. y FUENTES GÓMEZ, J. C., “El acceso a la justicia a través de la claridad del lenguaje jurídico”, TCJ, 2020, 82, 24-26.

la fácil lectura y comprensión, además de un uso correcto, eficaz y eficiente por parte de los ciudadanos⁽⁸⁾.

Es necesario tener en cuenta que ese estilo de escritura no constituye un lineamiento estandarizado para todo tipo de texto, puesto que es primordial comprender la situación retórica del mensaje. Para establecer un discurso debemos tener en cuenta primero “quién escribe”; “para quién” lo hace; cuál es su propósito, es decir el “para qué”, y “cómo” desarrolla ese texto. Posteriormente sí aplicamos algunos criterios que no solo recomiendan una reducción del lenguaje técnico, se detienen en el nivel léxico, el discursivo, el morfosintáctico y el pragmático. Para la propuesta de taller que presento más adelante, empleo el instrumento diseñado por Poblete y Yepes. A partir de preguntas que orientan la evaluación, se miden cinco criterios, a saber: i) el documento tiene un propósito, ii) la audiencia se reconoce y el documento se enfoca en ella, iii) hay coherencia al interior de los párrafos, iv) las oraciones son breves y sencillas, y v) la ortografía se ajusta a la norma⁽⁹⁾.

Finalmente, antes de pasar a la propuesta, es necesario comprender en qué consiste la estrategia pedagógica del taller. Este se concibe como un “espacio de intercambio, participación múltiple y plural sobre un saber-hacer”,⁽¹⁰⁾ en el que el estudiante se convierte en protagonista del conocimiento y el docente es un facilitador. La clave del taller es la pregunta, pero no aquella que examina al estudiante y que lo ubica en el “objeto y efecto de poder”,⁽¹¹⁾ sino la que “presupone un saber que no se sabe”, porque hacer preguntas permite revelar lo que estaba oculto y desentrañar lo que no se ha expresado de manera explícita⁽¹²⁾.

El taller se divide en tres fases: una teórica, que responde al “yo sé” y que parte de preguntas de reconocimiento, su objetivo es activar la competencia enciclopédica del estudiante; la segunda, lúdico-práctica, asociada con la independencia cognitiva del “yo sé hacer algo” y que requiere que el estudiante desarrolle tareas tal como se prescriben; la última es de ejercitación

(8) BEJARANO BEJARANO, D. E. Y BERNAL CHÁVEZ, J. A. “La definición de lenguaje claro a partir de unas breves consideraciones lingüísticas”, en *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, Ed. Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes, 2021, 23-52.

(9) POBLETE OLMEDO, C. A. Y YEPES VILLEGAS, P., “Propuesta de un instrumento para medir la claridad de los textos jurídico-administrativos”, *Crónica de la Lengua Española*, Ed. Planeta, España, 2023, 635-636.

(10) LÓPEZ FRANCO, S., “Taller como estrategia mediadora de la enseñanza-aprendizaje y la pregunta como recurso del conocimiento”, 2020 (Documento de trabajo, Universidad EAFIT).

(11) FOUCAULT, M., “Vigilar y castigar”, Ed. Siglo XXI, Buenos Aires, 2002, 197.

(12) GADAMER, H-G., “Vedad y método I”, Ed. Sígueme, Salamanca, 1999, 8ª ed, 439-458.

y producción y se denomina “yo sé hacer algo especial”, en esta el estudiante está en capacidad de desarrollar procesos con un sello personal⁽¹³⁾.

III. PROPUESTA DE TALLER

Antes de empezar, el docente entrega a los estudiantes un texto. En la medida de lo posible debe ser un escrito producido por ellos mismos u otros compañeros, pero que incluya elementos conocidos por todos los participantes. Se puede trabajar con textos de cualquier extensión, pero es mejor si es uno corto, para hacer la experiencia más ágil, puesto que en la primera fase deberán responder muchas preguntas. No es necesario que el profesor dé conceptos antes del taller, la idea es que el estudiante pueda emplear la pregunta como forma de conocimiento e indague por lo que no conoce. En adelante, planteo las preguntas y anotaciones tal como las presentaría el profesor en su actividad. Este taller está pensado para estudiantes que hayan cursado derecho de familia.

III.1. Fase 1: preguntas de reconocimiento

Lea el texto que se presenta a continuación. Identifique los elementos que se piden posteriormente y desarrolle, con el mayor detalle posible, las respuestas. No se trata de dar respuestas de sí o no.

RESPUESTA A CONSULTA

Usaria: L F O Q

Asunto: Alimentos

27 de agosto de 2018

Sobre el caso particular, de acuerdo con el contenido de la solicitud, se procederá a resolver la consulta radicada por la usuaria:

Habiéndose incumplido el acuerdo de conciliación existente entre las partes y manifestada la intensión de la usuaria respecto de dar inicio al proceso ejecutivo por alimentos.

En este sentido, una vez estructurada la demanda, se programa un encuentro con la usuaria con la finalidad de recoger la información que resulta necesaria para la presentación de la misma, por ejemplo, respecto del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones relativas al vestuario, educación y salud.

Una vez dicha información sea plasmada en el texto, la demanda será presentada ante el juez competente.

(13) ARDILA-JARAMILLO, A. C. y LÓPEZ-FRANCO, S., “¿Análisis o lectores?”, Bol. Redipe, 2016, 5(10), 61-70.

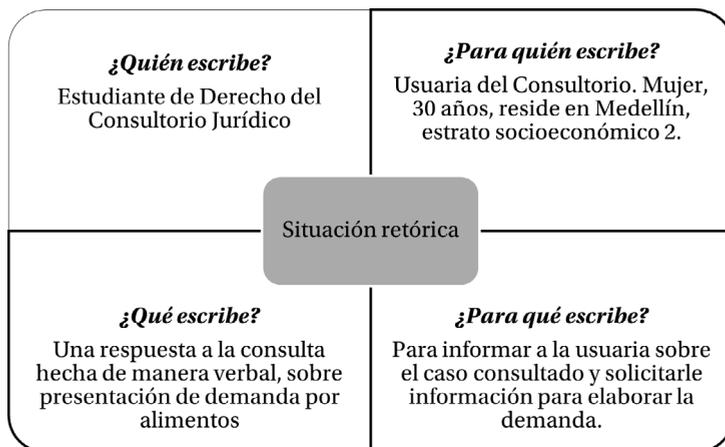
1. Reconozca la finalidad para la que se escribió el texto.
2. Identifique el lector para el que se escribe el texto.
3. La intención comunicativa del lector, según lo que refleja el texto, es:
4. Señale con diferentes colores los elementos enumerados a continuación, en caso de que aparezcan. Si no están, especifique que no se emplean:
 - a. las expresiones que emplea el autor para dirigirse al lector explícitamente;
 - b. las palabras y frases que involucran al autor y al lector;
 - c. los términos técnicos;
 - d. los términos en otros idiomas, y
 - e. las siglas o acrónimos.
5. Si encontró elementos en c, d y e, extraiga la explicación que se les da en el texto a dichas expresiones. En caso de que no haya una explicación, constrúyala usted.
6. Subraye la idea central de cada párrafo.
7. Encierre en un círculo (o marque con otro color) los conectores.
8. Indique los incisos que pueda tener el texto y explique si son o no una interrupción mayor en el discurso.
9. Extraiga en la siguiente tabla las oraciones, clasificando sujeto y predicado; además, señale el verbo con negrita:

Sujeto	Predicado

10. Describa los usos no ajustados a la norma en cuanto a uso de mayúsculas, signos de puntuación y acentuación.

III.2. Fase 2: preguntas de ejercitación

Observe los problemas y vacíos señalados por usted en la fase 1. Tome dos párrafos y reescríbalos, evite cometer los mismos errores. Tenga en cuenta que, para el texto base, esta es la situación retórica:



III.3. Fase 3: preguntas de producción

Elabore un texto con los siguientes parámetros:

1. Usted es abogado en una firma, le escribe a un cliente, hombre de 35 años. El usuario del servicio desea saber cómo proceder ante una demanda que le llegó por alimentos y con la cual dice no estar de acuerdo, porque no tiene cómo pagar esa suma de dinero.

2. Emplee los criterios de claridad: i) el documento tiene un propósito, ii) la audiencia se reconoce y el documento se enfoca en ella, iii) hay coherencia al interior de los párrafos, iv) las oraciones son breves y sencillas, y v) la ortografía se ajusta a la norma.

Puede escribirlo en el procesador de textos que desee y luego hacer la verificación de claridad en: <http://sistema-artext.com/lenguaje-claro>. Esa herramienta virtual le permitirá reconocer posibles problemas en el texto que afectan la claridad.

La recomendación de escritura es: planee el texto (identifique su destinatario, qué le quiere decir y cómo decirlo para que sea claro e incluya toda la información); redacte el contenido; revise, con al menos una lectura, que no haya errores evidentes; valide con un tercero que la información suministrada es comprensible.

IV. CONCLUSIONES

El ejercicio propuesto plantea una herramienta para hacer conscientes a los estudiantes del uso del lenguaje claro. La aplicación de este ejercicio permite que reconozcan en los textos los problemas que afectan la com-

presión del discurso y que, al verse reflejados cuando ellos producen sus escritos, puedan tomar acciones de mejora.

Por supuesto, reconozco que la forma en que el escritor-estudiante asume el contenido del texto se puede entender como un acción personal y voluntaria, en cuanto la escritura responde a un estilo personal. Sin embargo, esto no puede ser un impedimento para que la escritura esté mediada por una estructura textual o género discursivo, según el propósito del escrito, ni mucho menos, que desatienda criterios básicos de redacción y ortografía. Un formato establecido y el atender a los criterios de claridad no coartan la libre expresión y escritura, sino que son un medio facilitador para la comunicación con otros.

En esa misma medida, esta tarea de comunicación clara también debe incentivarse e implementarse en la oralidad, pues el futuro abogado no solo se comunica por escrito, mayoritariamente su interacción es de carácter oral. Algunas instituciones de educación superior ya han revisado estas prácticas y han emprendido acciones formativas. Un caso de consulta es el de la Universidad de los Andes, en Colombia, liderado por la profesora Perafán⁽¹⁴⁾.

Como lo hemos visto, la falta de lenguaje claro es un problema en todas las áreas del saber y por eso la reflexión debe partir de todos los profesionales y sus planes académicos. Hay múltiples campos de acción en los que falta aplicar la corrección de la lengua. No es solo en Derecho, también Ciencia, Tecnología, Medicina, Música, Lingüística, entre otras, pues cada una tiene su propio lenguaje. Reitero que en este caso puse la mirada específicamente en el ámbito jurídico, puesto que esta publicación se enmarca en ese contexto.

(14) PERAFÁN LIÉVANO, B. "Educación jurídica en lenguaje claro", en *Por el derecho a comprender. Lenguaje claro*, Ed. Siglo del Hombre Editores y Universidad de los Andes, 2021, 379-407.

PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS

EMPEZAR A LEER POR ARRIBA: UNA MIRADA SOBRE EL PATRÓN ORGANIZATIVO DE MUCHOS TEXTOS LEGALES

Por Sebastián Adúriz ()*

I. INTRODUCCIÓN

Frases largas y complejas. Exceso de voz pasiva. Lenguaje arcaico.

Si hiciéramos un *ranking* de las críticas que periódicamente son arrojadas sobre el *legalese* criollo probablemente estaría encabezado por cuestionamientos como estos. No es raro: todavía orbitan por el universo legal muchos textos que, para incomodidad de propios y extraños⁽¹⁾, acumulan subordinadas en bloques impenetrables de palabras complejas.

Pero, paralelamente, cada vez más se impone el consenso de que son textos de otras épocas. Épocas de escribir y leer en hojas de papel, de más tiempo entre manos. Y también de emisores que se sentían en completo comando de la escena comunicativa y que se desentendían de la suerte de las personas que los leían. No era un asunto de ellos el ser entendidos. Todavía más: cualquier gesto destinado a favorecer esa comprensión podía ser percibido como una suerte de renuncia o menoscabo.

Hoy tenemos suficientes evidencias de que es posible ser claros y rigurosos a la vez. Y de que los argumentos que muchas veces se esgrimen en favor de esta prosa antigua —el rol jerárquico del emisor, la especificidad técnica del derecho, la necesidad de poner en escena el pensamiento de-

(*) Sebastián Adúriz es titular de Adúriz Escritura, una consultora especializada en comunicación escrita de organizaciones. Es, además, profesor en la maestría en Gestión de las Comunicaciones de UCES y capacitador habitual de distintos públicos profesionales, incluidos diversos estudios legales. Integrante de la Red Argentina de Lenguaje Claro, participó como asesor del primer manual de la especialidad lanzado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

(1) Hay múltiples estudios que prueban que aun los propios expertos prefieren textos claros. Uno de los últimos es el que realizó un equipo de psicólogos del MIT sobre un grupo de 100 abogados de distinto nivel y procedencia. Los resultados volvieron a demostrar que a contenidos equivalentes los textos en lenguaje claro son preferidos y, esto es más interesante todavía, evaluados como de mejor calidad.

trás de demandas y fallos o, sencillamente, la tradición— paulatinamente son reemplazados por otros que defienden los derechos de los lectores o que cuestionan la excesiva rigidez jerárquica o el verticalismo del sistema judicial.

II. EMPEZAR A LEER POR ARRIBA

Sin embargo, hay un aspecto del estilo de la escritura legal que persiste un poco bajo el radar y que continúa atentando contra los principios que promueve el lenguaje claro: la ausencia de contenidos centrales colocados en el lugar en el que el lector los espera⁽²⁾. En estos tiempos de algoritmos y pantallas, ese lugar suele estar arriba, al inicio. En tanto lectores contemporáneos, queremos ser informados de lo que necesitamos saber lo antes posible y no enfrentarnos a introducciones que no sabemos bien a qué propósito obedecen⁽³⁾.

Por el contrario, cualquier integrante del poder judicial sabe que la mayoría de los documentos que elabora y lee suelen estar organizados inversamente: en general, lo más importante aparece al final. Tanto que no es raro que sentencias, dictámenes o actos administrativos se lean de abajo para arriba. Hay que descender en los escritos para conocer conclusiones o resultados y luego ascender para entender cómo se arribó a ellos.

Esto, por supuesto, no suele ser un problema dentro de los límites del ámbito de la justicia. Una situación equivalente a la de, por ejemplo, un automovilista inglés que conduce por las calles de su país. Como todos allí, sabe que los vehículos circulan por la izquierda y que el tránsito fluye de ese modo. El problema aparece si decide cruzar al continente y conservar sus costumbres de manejo. Algo parecido puede ser dicho de los textos legales. Pueden, eventualmente, circular bien por su territorio, pero fuera de él es posible que choquen si persisten en sus modos habituales.

(2) La conocida definición de Lenguaje Claro de la International Plain Language Federation establece como primer requisito de claridad que el lector pueda encontrar lo que necesita. Y también que la claridad no es solo una cuestión de estilo del texto, sino también de su estructura y su diseño.

(3) El modo en que se lee en la web viene siendo estudiado desde el inicio de internet. Uno de los primeros en hacerlo fue Jakob Nielsen, pionero también en hacer estudios de eyetracking (basados en determinar donde se posa la vista a leer) allá a finales de la década del noventa e inicios de 2000. Aquí uno de sus primeros artículos a partir de los resultados de esos estudios y aquí uno de los últimos de un integrante de su equipo. Pero quizás un acercamiento más interesante a la relación entre digitalidad y documentos legales sea el que viene desarrollando Joseph Rosenberg en la Escuela de Leyes de la City University de Nueva York. Rosenberg, que promueve activamente que a los estudiantes se les enseñe a escribir para el lector digital, ha publicado recientemente un paper, *Why Lawyers Should Write for the Digital Reader*, donde, entre otras cosas, reexamina la retórica legal en función de las modalidades de lectura y las tecnologías contemporáneas.

Para ilustrar esto, por ejemplo, pensemos en un texto simple como una citación a un testigo. Si responde a cualquiera de los modelos que promueven distintos organismos de justicia argentinos⁽⁴⁾, seguramente presente en primer lugar al responsable de la citación, el nombre de la causa y el número de expediente. Recién después vendrá lo que se supone es la información central: el que lee se tiene que presentar como testigo.

¿Cuál sería, entonces, la pérdida si la cita organizara su información al revés? Algo así como “Usted ha sido citado como testigo en la causa X”. Y luego la fecha y lugar, y luego quién lo ordenó y finalmente el número de expediente y toda otra información administrativa. A simple vista, parecería que no habría pérdida que lamentar.

Algo parecido quizás se pueda pensar para otro tipo de documentos legales como algunos dictámenes —¿no sería mejor también conocer la respuesta a una consulta al inicio y luego leer los fundamentos?— y otros informes legales que también obligan a rastrear información tras consideraciones previas. Y lo mismo de escritos relacionados con la gestión y el funcionamiento interno del sistema legal: todo lo que pueda ayudar a la legibilidad se traducirá en una justicia más eficiente.

III. NI LAS ORACIONES SE SALVAN

Dicho todo esto, hay todavía un resquicio más por donde se cuele este patrón organizativo. Uno quizás menos advertido, más microscópico: el de las oraciones de la prosa legal. Muchas de ellas son iniciadas innecesariamente con subordinadas y otras cláusulas antes de llegar a su enunciado central.

Por ejemplo ⁽⁵⁾:

Ahora bien, teniendo en cuenta la gravedad de los sucesos y el grado de culpabilidad demostrado por ambos acusados, así como todo lo analizado “ut supra” en relación a los tópicos de los arts. 40 y 41 del código sustantivo, el concurso real de delitos en el caso de S. y sus tres puntos agravantes —sin contar atenuantes— [*entiendo justo imponer a este último la pena de 28 años de prisión y a H. la pena de 19 años de prisión*], más accesorias legales y costas del proceso, siendo importante destacar en el caso de este último la concurrencia de cuatro agravantes y ninguna atenuantes.

(4) El modelo se repite en prácticamente todos los organismos judiciales del país. Para ver dos ejemplos, pueden consultarse los del Colegio Público de la Abogacía de CABA o el de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.

(5) Elegimos al azar, como podríamos haber elegido cualquier otra, una oración de una sentencia real del fuero penal de la provincia de Buenos Aires.

Como se ve, hay una serie de frases que anteceden el núcleo central de la oración (en el ejemplo en negrita y entre corchetes). ¿Por qué no proceder al revés y colocar primero ese núcleo? Sería mejor para la comprensión del lector. Sin modificar absolutamente nada del estilo de la prosa ni de las expresiones, esta podría ser una alternativa más clara.

Ahora bien, *entiendo justo imponer a S. la pena de 28 años de prisión y a H. la pena de 19 años de prisión*, más accesorias legales y costas del proceso. Esta decisión tiene en cuenta la gravedad de los sucesos y el grado de culpabilidad demostrado por ambos acusados, así como todo lo analizado *ut supra* en relación a los tópicos de los arts. 40 y 41 del código sustantivo, el concurso real de delitos en el caso de S. y sus tres puntos agravantes, sin contar atenuantes. Además, en el caso de H, es importante destacar la concurrencia de cuatro agravantes y ningún atenuante.

¿No es verdad que la legibilidad del fragmento mejora con esta inversión del orden? (Y también, de paso, con la transformación de esa larga oración única en un párrafo con tres oraciones dentro).

Veamos otro ejemplo ligeramente distinto de otra sentencia⁽⁶⁾:

Dicho eso y antes de ocuparme de los planteos recursivos de la pormenorizada reseña que hizo la sentenciante de los elementos probatorios aportados, resulta imprescindible, a los fines de la valoración de los actos médicos cuestionados y su relación causal con las secuelas incapacitantes que presenta la Sra. C., [*detallar los hechos que he de tener por acreditados* (arts. 375 y 384 del Cód. Proc. Civil)].

Aquí van dos versiones alternativas, que también ponen la información más importante al principio. La primera versión procede igual que el ejemplo de más arriba y no se mete con el estilo. La segunda, en cambio, lo aligera un poco y quita del medio los artículos citados y los envía a una imaginaria nota a pie de página.

Alternativa 1

Dicho eso, [*a continuación detallaré los hechos que tengo por acreditados* (arts. 375 y 384 del Cód. Proc. Civil)]. Resulta imprescindible hacerlo primero para valorar los actos médicos cuestionados y establecer su relación causal con las secuelas incapacitantes que presenta la Sra. C. Luego me ocuparé de los planteos recursivos que hizo la sentenciante de los elementos probatorios aportados en una pormenorizada reseña.

(6) Ver nota anterior. En este caso, se trata de una sentencia de mala praxis expedida por la cámara civil y comercial de la provincia.

Alternativa 2

Dicho eso, [*detallaré primero los hechos que tengo acreditados**]. Eso me permitirá valorar los actos médicos que se cuestionan y establecer la relación que guardan con las secuelas incapacitantes que presenta la Sra. C. Después me ocuparé de los planteos recursivos que hizo la sentenciante de los elementos probatorios.

* arts. 375 y 384 del Cód. Proc. Civil.

Ambos ejemplos, nos parece, proponen una lectura más lógica: primero se establece una idea o una información central (en este caso, que la cámara detallará los hechos) y luego las razones de proceder así. Esta simple operación responde mejor a las expectativas del lector contemporáneo.

IV. VAYAMOS AL PUNTO

Sea en oraciones o en documentos enteros, este cambio de patrón organizativo en los documentos fue abordado en el manual de lenguaje claro que la Secretaría Legal y Técnica de la Ciudad de Buenos Aires elaboró para todo su personal administrativo durante 2021⁽⁷⁾. Allí, en la sección dedicada a la organización textual se proponen las siguientes estrategias al planificar y escribir la mayoría de los documentos de gestión de la ciudad, muchos de los cuales incluyen diversos grados de formalidad:

- a. Colocar lo principal primero.
- b. Eliminar estructuras introductorias.
- c. Agrupar el texto en párrafos.
- d. Ordenar internamente los elementos de las oraciones.

Además, en un plano estrictamente legal, jueces como Guillermo González Zurro y otros se están ocupando de iniciar sus sentencias que un pequeño sumario o resumen que describe los hechos fundamentales de la causa y que hasta anticipa el resultado del fallo. Y no sería de extrañar que el creciente auge de la inteligencia artificial asociada a la escritura termine también impulsando un cambio en este sentido, especialmente en el caso de la estructura de oraciones.

¿Significa esto que debiéramos acabar con las introducciones? ¿Nunca más una explicación antes de entrar en tema? Por supuesto que no. Sin ir más lejos, este mismo artículo que invita a repensarlas tiene una. Y puede

(7) Junto a Natalia Staiano participamos como asesores externos de la elaboración del manual. Puede leerse su versión completa aquí: <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-SECLYT-SECLYT-185-22-ANX.pdf>

ser hasta saludable en el caso de las oraciones encabezar una con una buena subordinada de contexto.

Simplemente se trata de ser conscientes de esta estructura presente en tantos documentos de la justicia y no llevarla a donde no pertenece. Como, por ejemplo, a muchos de los textos de la gestión judicial (avisos, citaciones, formularios, cartas, cédulas, etc.) y en gran parte de los *e-mails* que funcionarios y abogados escriben a clientes y a la ciudadanía en general.

Si, por el contrario, nos aseguramos de que sí pertenece, y más importante todavía, de que al escribir respondemos cabalmente a las necesidades de quien nos lee, estaremos entonces poniendo en acción otro deseable y eficaz recurso de nuestro oficio comunicativo.

CLAVES PARA LA COMUNICACIÓN TÉCNICA

Por Hairenik Aramayo Eliazarian ()*

I. INTRODUCCIÓN

Hace algunos años, en un intercambio, una docente de una reconocida universidad señaló que “los abogados siempre son traductores de la ley”. Ella no se refería a casos de traducción entre idiomas donde el cliente era, tal vez, extranjero, sino a la profesión del abogado en general. La figura del abogado como traductor puede ser problemática y genera tensiones que están muy bien detalladas y explicadas en este libro.

Sin embargo, en esa afirmación había algo de verdad y que atraviesa varias profesiones, y es que la labor del abogado involucra en gran medida ayudar a que personas que no son especialistas en la materia entiendan información jurídica técnica y compleja. A eso llamaremos en esta guía comunicación técnica: a la transmisión de información especializada a una audiencia justamente no especializada.

Por la complejidad del contenido y las características del receptor, la comunicación técnica demanda cierta adecuación del mensaje para volverlo comprensible. En muchos casos, el desafío en el campo del derecho suele ser que se parte de textos complejos, pero que, además, tienen ese estilo artificioso y enrevesado que tanto se critica.

En este guía, el objetivo es presentar cinco técnicas para el tipo de comunicación técnica que deben hacer los abogados, principalmente para re-

(*) Hairenik Aramayo es lingüista por la Universidad de Buenos Aires e investigadora en Lingüística Aplicada por la Universidad Nacional Autónoma de México. Con tres años de experiencia en la firma top-tier Marval O'Farrell Mairal, su práctica se enfoca en brindar asesoría lingüística a empresas y organismos estatales en redacción jurídica e institucional y diseñar programas de escritura para abogados/as de distintos perfiles. Actualmente, desarrolla una investigación sobre enseñanza de escritura en la carrera de Derecho como parte de una beca financiada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México. Ha publicado en diversas revistas jurídicas como *MicroJuris* y contribuyó con un capítulo sobre redacción de escritos judiciales y sentencias al libro *Derecho procesal de daños y perjuicios* de la Editorial Hammurabi.

formular y simplificar, ya que están pensadas para revertir aquellas tendencias estilísticas que complejizan la prosa.

II. COMO JACK EL DESTRIPIADOR, IR POR PARTES

Gran parte de lo que dificulta entender información jurídica es la *forma* en que esta se presenta: en oraciones extensísimas abarrotadas de información, con patrones gramaticales que complejizan la formulación y, no menor, muchas veces en un orden que no privilegia la comprensión porque intercala detalles en medio de la idea principal⁽¹⁾. Así, uno de los cambios principales que podemos hacer para volver más accesible la información jurídica es reformularla de forma dosificada.

Analicemos el siguiente ejemplo:

[ej. 1]

En un juicio por jurados, el tribunal puede, cuando la conveniencia de los testigos o los fines de la justicia se promuevan con ello, a petición de una parte, después de la notificación y audiencia, dictar una orden, a más tardar al final de la conferencia previa al juicio en los casos en que la misma se llevará a cabo, o en otros casos, a más tardar 10 días antes de la fecha del juicio, que establezca que el juicio de la por responsabilidad precederá al juicio de cualquier otra cuestión en el caso⁽²⁾.

Este es un ejemplo muy ilustrativo del tipo de unidades informativas que encontramos en varios textos jurídicos. Si miramos en detalle, vamos a ver que las seis líneas de texto constituyen una sola oración (es decir, sin cortes al interior), donde podemos encontrar varias ideas incrustadas sobre distintos aspectos del asunto que se describe. Para el lector, esto representa una sobrecarga de información, ya que no hay forma que entienda y recuerde todo solo con leerlo una vez. Seguramente tendrá que volver atrás varias veces y releer para hacer sentido del texto.

Un segundo problema de presentarlo así es que la idea central (“En un juicio por jurados, el tribunal puede establecer que el juicio de la por responsabilidad precederá al juicio de cualquier otra cuestión en el caso”) no llega sino hasta el final. Y, sin embargo, antes de conocer la idea central conocemos varios matices sobre en qué casos eso aplicará o de qué forma deberá llevarse a cabo, porque antes se incrustan incisos explicativos⁽³⁾ que mati-

(1) Ver más en GONZÁLEZ SALGADO, J. A., “Problemas de precisión del discurso jurídico (aproximación desde el ámbito de la asesoría lingüística)”, *Revista de Lengua i Dret*, 2015, 64, págs. 47-62.

(2) Ejemplo adaptado de WYDICK, R. y Sloan, A., “Plain English for Lawyers”, Ed. Carolina Academic Press, Durham, 2019.

(3) Los incisos explicativos son aquella información complementaria a la idea central de la oración que puede ser incluida entre comas, rayas o paréntesis y que se agrega para aportar precisión.

zan esa idea. Este es un problema de jerarquización errónea de las ideas, ya que, antes de la idea central, se explican elementos que son accesorios o que la detallan.

Para reformular unidades así, lo primero es identificar las ideas que están incrustadas en nuestra oración, así como qué tipo de información constituyen, como hacemos debajo:

Ideas incrustadas y tipos de información:

- En un juicio por jurados, la responsabilidad puede ser juzgada antes que cualquier otro asunto. *Qué.*

- El juez puede ordenar que la responsabilidad se juzgue antes si conviene a los testigos o si “promueve los fines de la justicia”. *Por qué.*

- Para que el juez lo ordene, una parte debe solicitarlo después de la notificación y audiencia. *Cómo.*

- En un juicio con conferencia previa, la orden deberá hacerse a más tardar al final de la conferencia. *Cuándo.*

- Si no hay conferencia previa, la orden deberá hacerse a más tardar 10 días antes de la fecha del juicio. *Cuándo.*

El paso siguiente es reordenar estas ideas. Al hacerlo, las reescribiremos como oraciones independientes para, de a poco, ir dando la información al lector sin agobiarlo. A esto le llamamos “ir por partes”. Al reformular el texto, es importante jerarquizar las ideas que encontramos. Jerarquizar quiere decir identificar cuál es la información más importante y darle ese lugar en el escrito.

De entre la información posible, el “qué” siempre es lo principal. Si el lector no conoce el “qué”, no entenderá a qué viene todo lo que estamos diciendo. Es una cuestión hasta de orden lógico: no podemos entender los detalles de un asunto, si todavía no conocemos los aspectos centrales. El “qué” está dado por el verbo. Por ejemplo, si yo narro una historia y comienzo así: “Mi hermano, el que ustedes conocen, que se casó hace doce años con una mujer que conoció en su viaje a China, que igual tuvo que volver antes de ese viaje a China...”, la historia no se considerará narrada hasta tanto no saber qué pasó con mi hermano. Es decir, estamos a la espera de la acción, del verbo. Por esto, es fundamental no dilatar la llegada del verbo principal que contiene el “qué”, la novedad, y que va a dar sentido a todo lo que desarrollemos después.

Bajo la técnica “ir por partes”, sugerimos que la información se presente en el siguiente orden:

1. *Qué*: qué se puede hacer o no. Por ejemplo, “Los argentinos podrán solicitar un permiso de entrada de emergencia”.

2. *Matices*: circunstancias que deben cumplirse para que 1 suceda: quién, cómo, cuándo, dónde, etc. Por ejemplo, “Para solicitarlo deberán enviar un formulario al organismo X”.

3. *Excepciones*: circunstancias en que 1 podría cumplirse, pero no está permitido. Por ejemplo, “Esto no aplicará a quienes tengan antecedentes penales”.

Esto también ayuda a la comprensión porque vamos llevando al lector de lo más simple a lo complejo. De forma inversa, estaríamos dificultándole la tarea.

Así se ve la oración que presentamos reformulada usando oraciones (unidades) pequeñas.

[ej. 2]

En un juicio por jurados, el tribunal puede ordenar que el juicio por responsabilidad preceda al juicio por cualquier otra cuestión en el caso. El tribunal podrá hacerlo si considera que los objetivos de la justicia se promueven con ello o si esto conviene a los testigos.

En este último caso, será necesario que una de las partes lo solicite después de la notificación y audiencia. En los casos en que haya conferencia previa al juicio, el tribunal deberá dictar la orden, a más tardar, al final de la conferencia. Cuando no haya conferencia previa, la orden deberá ser dictada a más tardar 10 días antes de la fecha del juicio.

En la reformulación, nos limitamos a una idea por oración y vamos por partes, sin sobrecargar de información al lector. Para quienes temen reescribir la norma, esta recomendación es muy útil porque no se trata de volver a frasear, sino más bien de reordenar y jerarquizar la información siguiendo el principio “ir por partes”.

III. MOSTRAR GENTE HACIENDO COSAS

Cuando escribimos, podemos optar por frasear nuestras ideas de alguna de las siguientes formas:

[ej. 3] El pasado lunes, tuvo lugar un choque entre dos automóviles.

[ej. 4] El pasado lunes, Mario chocó a otro automóvil.

En el ejemplo 3, algo ocurre, concretamente, un choque. En cambio, en el ejemplo 4, alguien hace algo, el choque ya no es una abstracción que es

efecto y consecuencia de otra cosa, sino una acción realizada por un agente que tiene voluntad. Este agente cumple, además, la función gramatical de sujeto. El fraseo del primer ejemplo es de tipo pasivo, porque tiende a borrar a los ejecutores de la acción y a presentar los eventos como cosas que suceden. Al fraseo del segundo ejemplo, lo llamaremos activo porque tiende a mostrar agentes realizando acciones.

La diferencia entre 3 y 4 ha sido bastante investigada desde los estudios del discurso porque esta variación no suele ser casual, sino que responde a dónde queremos poner el foco, a qué se quiere mostrar y qué se quiere ocultar. Sin embargo, no se trata simplemente de una cuestión retórica, sino de claridad. En general, el estilo activo es más fácil de comprender que el pasivo. Y no hablamos de casos como 3 y 4 donde son oraciones breves, sino más bien de casos como los siguientes:

[ej. 5] *El apoyo por parte del presidente a la propuesta de reducción de tasas* se basó en la creencia de que podría suponer un incremento significativo de las inversiones extranjeras sin afectar negativamente los emprendimientos nacionales que trabajan en el mismo rubro⁽⁴⁾ [42 palabras].

[ej. 6] *El presidente* apoyó la propuesta de reducción de tasas porque cree que puede incrementar significativamente inversiones extranjeras, sin afectar los emprendimientos nacionales que trabajan en el mismo rubro [29 palabras].

La diferencia entre los dos ejemplos anteriores puede ser explicada en términos de estilo pasivo y activo. En 5, el sujeto de la oración (subrayado) es una abstracción inanimada y, además, es una oración con una tasa alta de sustantivos por sobre verbos, es decir, muestra más elementos estáticos que acciones. En cambio, en 6, el presidente es el sujeto y el agente de una acción que realiza volitivamente.

Este ejemplo más extenso permite ver que una redacción activa es más fácil de entender, por un lado, por el grado de concreción: mientras que la pasiva trabaja con abstracciones, la activa usa referentes concretos. Un segundo elemento que hace a la redacción pasiva más compleja es que esos sustantivos que abundan condensan mucha información. Analicemos el sujeto de 5. Ese sintagma condensa una oración en sí mismo (el presidente apoyó la reducción de tasas), solo que, al convertir el verbo en sustantivo, podemos “usar” el sintagma como sujeto y seguir agregando información con lo que venga después del verbo⁽⁵⁾.

(4) Ejemplo adaptado de WILLIAMS, J. y BIZUP J., “Style: Lessons in Clarity and Grace”, Ed. Pearson, 2014, 6ª ed.

(5) Esto último sucede siempre que usamos las versiones nominales de los verbos (o nominalizaciones). Por ejemplo, si escribimos “Para *la solicitud* de un Acuerdo de Calificación...” en lugar de “Para solicitar un Acuerdo de Calificación”. Los verbos convertidos

Los sujetos abstractos como el de 5 tienen otra desventaja y es que suelen ser más extensos y, así, dilatar la llegada del verbo principal (ver recomendación 1). La redacción activa en general demanda menos palabras, como vemos al comparar los ejemplos 5 y 6.

El estilo jurídico suele ser pasivo y nominal (usa muchos sustantivos por sobre verbos) y trabajar con abstracciones. Así, una técnica útil para volver el contenido más claro es transformar el estilo nominal por uno verbal y por una redacción que muestre agentes haciendo cosas. Así, la prosa gana dinamismo y concreción.

¿Cómo distinguir cuándo mi prosa tiene estilo pasivo? Debajo dejamos algunas pistas:

[ej. 7] En caso de existir oposición [PISTA 1] por [PISTA 2] parte del accionista excluido, se deberá seguir en sede judicial el procedimiento.

Si en nuestra oración abundan las palabras terminadas en “-ion” o si identificamos que quien realiza la acción está expresado como “por parte de/por...”, posiblemente la oración esté redactada en voz pasiva o con un estilo abstracto. Lo que debemos hacer en este caso es, primero, encontrar quién será el agente de la acción y el sujeto. Segundo, buscaremos la acción que el agente en cuestión realiza. En general, el paso 2 requiere “romper” alguno de los sustantivos de la oración y convertirlo en verbo. Así se vería la versión activa del ejemplo anterior:

[ej. 8] Si el accionista excluido se opone, el procedimiento se deberá seguir en sede judicial.

Esta técnica es útil porque nos fuerza a tener que dar información más concreta a nuestro lector; información que las abstracciones nos permiten omitir, como ilustramos con los siguientes ejemplos:

[ej. 9] *Las medidas precautorias que deban aplicarse en la frontera se ejecutarán al momento de la importación de los productos.*

[ej. 10] *Las autoridades de aduanas ejecutarán las medidas precautorias necesarias en el momento de la importación de los productos.*

IV. IDENTIFICAR LOS SOBREENTENDIDOS

Cuando escribimos, buscamos transmitir información nueva. Para hacerlo, partimos de información vieja, compartida entre los interlocutores. Cuando queda claro para ambos participantes de dónde se parte y hacia

en sustantivos son llamados “nominalizaciones”. Para conocer más sobre el tema, ver Casany, D., “La cocina de la escritura”, Ed. Anagrama, Buenos Aires, 2012.

dónde se va, el proceso es fácil. Sin embargo, hay dos problemas muy comunes en la comunicación jurídica. El primero es que no se establece un nexo claro entre la información vieja de la que se parte y la nueva que se está brindando, por lo que no queda claro para el interlocutor cómo lo que explica el autor es relevante. Por ejemplo, suele pasar que, ante consultas de clientes, se brinda un caudal de información jurídica general no aplicada al caso, que hace que no quede claro ni sea evidente para el interlocutor de qué forma, esa información es relevante para responder la pregunta que hizo.

El segundo problema que suele ocurrir es que la información nueva se presenta como información vieja, por la *forma* en que esta es redactada, lo que da lugar a sobreentendidos. Comparemos las siguientes oraciones:

[ej. 11] *La presentación de la solicitud del permiso ambiental de una obra que necesita una concesión otorgada por el Instituto de Construcción* deberá ser posterior a la obtención de tales concesiones ante el organismo competente, a menos que la ley establezca lo contrario.

[ej. 12] Para conseguir el permiso ambiental, una obra puede necesitar una concesión otorgada por el Instituto de Construcción, además de presentar la solicitud. En esos casos, la presentación de la solicitud debe hacerse después de haber conseguido la concesión.

El ejemplo 11 comienza con una larga abstracción como las descritas en el punto anterior. Lo que esa abstracción condensa es que puede haber solicitudes que requieran concesiones previas, concesiones que son otorgadas por el Instituto de Construcción. Pero esa información no se está presentando como nueva en este fragmento; por el lugar donde se ubica (antes del verbo y como nominalización), se da por información vieja. En 12, en cambio, se le introduce como información nueva.

Estos ejemplos (como todos los de este apartado) no son incorrectos, pero sí muestran lugares y estructuras donde, por la forma en que se redacta, damos por vieja cierta información y donde podríamos ser más claros si quisiéramos. Si esta información fue presentada como nueva previamente o si con certeza sabemos que el lector la conoce, no representaría un problema.

Como la comunicación jurídica tiende al estilo nominal y a la abstracción, abundan las formas de tipo 11 y, en muchos casos, aparecen omitidos datos que deberían haber sido explicitados. Por ello, sugerimos reformular este tipo de oraciones o asegurarnos de que *toda información nueva sea presentada como nueva al menos una vez*.

Para que la información se presente como nueva, debe tener su propio verbo conjugado (es decir, su propio “qué”), ubicarse después del verbo

principal y no estar metida en una oración subordinada o en un sintagma mayor.

Otras formas lingüísticas contienen sobreentendidos. Para empezar, estructuras como la siguiente:

[ej. 13] Dado que la mayoría de los estudiantes universitarios cambian de especialidad a lo largo de su carrera, *los estudiantes de primer año que no están seguros acerca de las carreras que quieren seguir* no deben sobrecargar sus horarios⁽⁶⁾.

En 13, el que la mayoría de los estudiantes universitarios cambian sus campos principales de estudio al menos una vez se presenta como información conocida por el lector, de hecho, comienza con el conector “dado que”. Lo mismo ocurre en estructuras bipartitas como “*Si bien* [información vieja], [información nueva]”, “*Como/En la medida en que* [información vieja], [información nueva]” o similares. Así reformulamos el ejemplo anterior.

[ej. 14] La mayoría de los estudiantes universitarios cambian de especialidad a lo largo de su carrera, por lo que los estudiantes de primer año no deberían sobrecargar sus horarios.

Otra forma típica de omitir información es con el uso de participios. Veamos los siguientes ejemplos. En el primero, la información sobre la solicitud en la web se presenta como vieja; en el segundo, como nueva.

[ej. 15] Realizada la solicitud a través de la página web, se deberá aguardar los resultados.

[ej. 16] Se deberá enviar una solicitud a través de la página web y, luego, aguardar los resultados.

Por último, los gerundios (es decir, verbos con terminación en “ando” o “endo”) son también grandes ocultadores de información y causantes de ambigüedad. Por ejemplo, ¿quién debe presentar el reporte de eficacia en el ejemplo siguiente? La versión 18 lo explicita al formular cada idea como oración independiente.

[ej. 17] Los sujetos obligados, a través de su Comité de Trámites, definirán y realizarán las funciones descritas en la presente ley, debiendo presentar ante el Organismo ABC el reporte de eficacia.

[ej. 18] Los sujetos obligados, a través de su Comité de Trámites, definirán y realizarán las funciones descritas en la presente ley. Los distintos comités deberán presentar ante el Organismo ABC el reporte de eficacia.

(6) Ejemplo adaptado de WILLIAMS, J. y BIZUP J., “Style: Lessons in Clarity and Grace”, Ed. Pearson, 2014, 6ª ed.

V. REFORMULAR USANDO ESTOS PATRONES

Para convertir oraciones con abstracciones y estilo pasivo en versiones activas, sirve tener presentes los siguientes patrones oracionales.

“X porque Y” o “Por X, Y”

[ej. 19] *Versión original*: La falta de datos impidió la evaluación de la actuación de la ONU a la hora de destinar los fondos a las zonas más necesitadas de ayuda⁽⁷⁾.

[ej. 20] *Versión modificada*: El equipo de trabajo no pudo evaluar la actuación de la ONU a la hora de destinar los fondos a las zonas más necesitadas de ayuda porque faltaban datos.

[ej. 21] *Alternativa*: Por la falta de datos, el equipo de trabajo no pudo evaluar la actuación de la ONU a la hora de destinar los fondos a las zonas más necesitadas de ayuda⁽⁸⁾.

“Si X, entonces Y”

[ej. 22] *Versión original*: El no cumplimiento de los requisitos por parte del solicitante producirá el rechazo de la solicitud.

[ej. 23] *Versión modificada*: Si el participante no cumple con los requisitos, el Organismo ABC rechazará la solicitud.

“Cuando X, Y”

[ej. 24] *Versión original*: Una especificación demasiado precisa de los requisitos de procesamiento de la información entraña el riesgo de una sobrestimación⁽⁹⁾.

[ej. 25] *Versión modificada*: Cuando se especifican con demasiada precisión los recursos que se necesitan para procesar la información, es posible que se sobrestimen.

Para reformular siguiendo los patrones propuestos, primero, debemos desincrustar las ideas al interior de la oración en cuestión. Por ejemplo, en 19 estas son: 1) hay falta de datos y 2) no se pudo evaluar la actuación. Como propusimos en la recomendación 1, formularemos ambas ideas de forma independiente, lo que en estos casos no significa que cada una será una oración (aunque podrían), pero sí cada una tendrá su propio verbo conjugado. Como en 19 los ítems tienen una relación causal, acá funciona el patrón “X porque Y”.

(7) Ídem.

(8) Esta inversión de lugares sirve cuando lo que queremos destacar es la causa.

(9) Ídem.

¿Cuáles son los beneficios de estas prácticas?

- *Ganamos concreción*, al mostrar agentes realizando acciones.

- *Ganamos concisión*, al usar menos palabras.

- *La lógica entre los elementos se vuelve más explícita*, como en el ejemplo 19.

VI. FORMULAR EL TEXTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL DESTINATARIO

La siguiente recomendación es en gran parte consecuencia directa del nivel de abstracción que manejan los textos jurídicos. Y es que lo que produce un estilo pasivo y nominal es que el foco de los textos no esté puesto en quién debe realizar qué, sino en qué sucede como resultado de qué. También, muchas veces las normativas están formuladas desde lo que debe realizar una institución y no el ciudadano. El enfoque, en cada caso, es distinto y requerirá especificar distintos datos. Así, no es lo mismo decir:

[ej. 26] El Registro ABC otorgará la exención del impuesto sobre la renta a quienes hayan presentado la solicitud y cumplan con los requisitos.

Que:

[ej. 27] Quien tenga la posesión de un bien cultural podrá solicitar la exención del impuesto sobre la renta. Para ello, deberá presentar una solicitud ante el Registro ABC y cumplir con los siguientes requisitos.

En 26, estamos dirigiéndonos a quienes otorgarán la exención. En 27, en cambio, estamos hablando a quien querrá recibir dicha exención y deberá realizar la solicitud para ello. De nuevo, ambas versiones son válidas, pero cada una será más adecuada según la situación comunicativa. Si el texto dice lo que 26 y está dirigido a un ciudadano, este deberá reponer la información no especificada para él. A veces, hasta podrían necesitarse ambas.

El enfoque es un elemento central a la hora de explicar información jurídica y con alto impacto en qué tan comprensible es. A grandes rasgos, podemos distinguir entre estos tres:

[ej. 28] *Impersonal*: Entre los bienes inmateriales imponible, figuran los pagarés financieros y los bonos municipales. A estos bienes se les aplica un impuesto único del 2% sobre su valor⁽¹⁰⁾.

[ej. 29] *Genérica con sujeto animado*: Los contribuyentes tienen que pagar impuestos sobre sus bienes inmateriales, incluidos sus pagarés finan-

(10) Ídem.

cieros y bonos municipales. Sobre estos bienes, deberán pagar un impuesto único del 2%.

[ej. 30] *En segunda persona*: Usted tiene que pagar impuestos sobre sus bienes inmateriales, lo que incluye sus pagarés financieros y bonos municipales. Sobre estos bienes, debe pagar un impuesto único del 2%.

La diferencia entre los ejemplos está en que 28 presenta elementos abstractos que “existen”, mientras que 29 y 30 presentan sujetos que deben *hacer* algo. El fragmento 28 lo hace con un grado mayor de personalización.

La recomendación es siempre enfocar el texto desde el punto de vista de nuestro interlocutor y de lo que este debe hacer. Es decir, preferir la segunda persona⁽¹¹⁾. Esto ayudará, además, a mantener un estilo activo, ser más concretos y dar cohesión al texto. Si comparamos los siguientes ejemplos, veremos que la segunda versión es más clara porque tiene como hilo conductor en todo momento al lector y no a los fenómenos abstractos que ocurren como consecuencia de otros procesos, lo que permite percibir el texto como una unidad coherente.

[ej. 31] *El foco son los fenómenos abstractos*: Las ideas coherentes al principio de las oraciones ayudan a los lectores a comprender de qué trata en general un pasaje. La coherencia surge cuando una secuencia de temas comprende un conjunto reducido de ideas relacionadas. Pero el contexto de cada oración se pierde al cambiar de tema de forma aparentemente aleatoria. Cuando esto ocurre, el resultado son párrafos desenfocados e incluso desorganizados⁽¹²⁾.

[ej. 32] *El foco e hilo conductor son los lectores*: Los lectores entienden de qué trata un pasaje en general cuando ven ideas coherentes al principio de las oraciones. Estos sienten que un pasaje es coherente cuando leen una secuencia de temas que se centra en un conjunto reducido de ideas relacionadas. Pero, si los temas parecen cambiar al azar, los lectores pierden el contexto de cada oración. Cuando esto ocurre, tienen la sensación de estar leyendo párrafos desenfocados e incluso desorganizados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

González Salgado, J. A., “Problemas de precisión del discurso jurídico (aproximación desde el ámbito de la asesoría lingüística)”, *Revista de Lengua i Dret*, 2015, 64, págs. 47-62.

(11) Es importante marcar que la segunda persona no es necesariamente informal (una preocupación usual), sobre todo si usamos la forma “usted”.

(12) Ídem.

Williams, J. y Bizup J., "Style: Lessons in Clarity and Grace", Ed. Pearson, 2014, 6^a ed.

Wydick, R. y Sloan, A., "Plain English for Lawyers", Ed. Carolina Academic Press, Durham, 2019.

COMO ENTRENAR A LOS OPERADORES JUDICIALES EN LA REDACCIÓN DE SENTENCIAS Y RESOLUCIONES EN LENGUAJE CLARO: DIEZ PAUTAS Y TÉCNICAS EFECTIVAS

Por Gustavo Arballo () y Romina Maraschio (**)*

En este texto no nos explayaremos sobre la *importancia cívica y ética* del lenguaje claro, ni sobre las *ventajas prácticas* de su adopción, que ya damos por supuestas, sino en los *camino*s para llegar a ese objetivo. Con ello nos queremos acercar a una pregunta angustiante y crucial: una vez que consensuamos en la importancia de la claridad en las resoluciones judiciales, se plantea la cuestión de cómo podemos llegar o acercarnos a ella.

Aquí una primera advertencia es que simplicidad no debe confundirse con la superficialidad, dado que la precisión técnica es igualmente necesaria en el lenguaje claro. Tampoco debe confundirse la síntesis y la brevedad con el laconismo y el retaceo de argumentos jurídicos o de desarrollo probatorio.

Se trata de entrenar y perfeccionar la capacidad de explicar decisiones que deben dar respuesta a planteos y casos complejos por lo que la tarea —por definición— no será fácil ni tampoco susceptible de ser resuelta con fórmulas o consignas superficiales. La moraleja es que debe encararse con humildad, paciencia y constancia.

En ese contexto, sugerimos estrategias que pueden ser útiles para entrenar a jueces y juezas en la simplificación del lenguaje de las resoluciones judiciales, sin comprometer la precisión técnica de la argumentación.

1. *Definir criterios específicos de claridad*: especificar de qué hablamos cuando hablamos de lenguaje claro, bajando a tierra el concepto general. Es importante que los organismos definan cuáles son los problemas a evitar y cuáles son las estrategias, y por ello es de especial importancia el uso de manuales de estilo o guías de referencia que cumplan esa función referencial

(*) Secretario de Jurisprudencia y secretario coordinador Centro de Capacitación Judicial de la Provincia de La Pampa.

(**) Coordinadora de comunicación del Centro de Capacitación Judicial de la Provincia de La Pampa.

de ordenar criterios (como la eliminación de jerga y latinismos innecesarios, la estructuración clara, la brevedad y la adopción de un estilo simple y directo). También es importante que estas guías y manuales sean revisados periódicamente para detectar nuevos problemas, encontrar nuevas estrategias, y evitar su cristalización.

2. *Entender el problema “desde adentro”*: Se puede pedir a los jueces y juezas que se coloquen en el lugar de los destinatarios de sus resoluciones y evalúen si su redacción es fácil de comprender para cualquier persona. Para ello puede realizarse un ejercicio de redactar un fragmento de la sentencia en “lenguaje simple”, una tendencia aconsejable y necesaria para personas que puedan tener dificultades de comprensión, especialmente en temas que los involucren (sobre todo en el caso de niños y niñas, adultos mayores, y personas adultas sujetas a restricciones a la capacidad). El ejercicio de escribir versiones “simplificadas” ayuda a poner en perspectiva la complejidad de los textos que “normalizamos” como adecuados.

3. *Entender el problema “desde afuera”*: Es útil que los jueces y juezas revisen resoluciones de otros tribunales para identificar los defectos más comunes que perjudican la claridad del lenguaje, así como para identificar buenas prácticas de redacción. De esta manera, pueden aprender a evitar los errores y mejorar su propia escritura. Siempre que sea posible, se sugiere utilizar el sistema de revisión anónima de pares, para lograr un distanciamiento e imparcialidad en el texto que se evalúa (el revisor no debe saber quién es el autor, y su devolución le es remitida a este sin indicar quien fue el revisor).

4. *“Escuchar el teléfono descompuesto”*: Observar qué se entendió de lo que decidimos. A través de la lectura de diarios y portales de noticias se pueden encontrar errores de interpretación o de información, y a partir de ello pensar qué aspectos de la sentencia o resolución judicial involucrada pudo haber contribuido a esas dificultades. Este ejercicio se puede hacer con sentencias que hayan sido comentadas en la prensa o en redes sociales, aunque sean de otros tribunales.

5. *Simplificación gradual*: En lugar de intentar simplificar de manera radical todas las resoluciones judiciales, los jueces y juezas pueden empezar por simplificar gradualmente su lenguaje. Pueden comenzar por identificar y eliminar jerga y latinismos innecesarios, y luego avanzar hacia la simplificación de conceptos complejos. También pueden realizar un plan en el que abordan en forma secuencial diversas “partes” de los escritos (resultandos, considerandos, parte dispositiva).

6. *El teléfono recompuesto*: Este ejercicio es útil para capacitaciones presenciales, y requiere definir grupos y asignar a cada uno textos jurídicos que presenten problemas de claridad o estructura. En forma rotativa, cada gru-

po buscará alternativas de simplificación y mejoras para el texto. Finalmente, se compararán las versiones iniciales y la final luego de tres revisiones de grupos distintos.

7. *Ejercicio “prohibido citar”*: Tomar textos y suprimir absolutamente todas las citas de doctrina y jurisprudencia. Revisar si el texto sigue teniendo el sentido original sin ellas. Finalmente, reponer únicamente las citas que sean estrictamente necesarias para que el texto recupere el sentido original.

8. *Repuntuar*: Este ejercicio implica una regla particular para mejorar el texto: no debe alterarse el contenido sino únicamente la puntuación. En el texto a analizar, se buscará especialmente revisar los casos en que los bloques de texto puedan clarificarse con la introducción de un punto y aparte para que los temas diferentes queden en párrafos distintos. Además, se buscará revisar las oraciones largas (de más de tres renglones) para dividir las en oraciones más pequeñas. Esta tarea requerirá también la revisión de comas que puedan introducirse (o eventualmente omitirse) para mejorar la claridad del texto sin cambiar sus palabras.

9. *El ejercicio del resumen*: En este ejercicio, se pide a los jueces y juezas que escriban un resumen de una sentencia o documento legal en un máximo de 5 oraciones. Esta práctica obliga a identificar los puntos principales y a resumirlos en una forma clara y concisa. Luego, se puede comparar el resumen con el documento original para identificar las áreas de mejora en la redacción y estructuración del texto, así como para identificar textos que no formen parte del resumen esencial como fragmentos que puedan ser suprimidos para lograr una redacción más breve.

10. *Uso de ChatGPT como asistente de diagnóstico y retroalimentación*: El modelo de lenguaje generativo de Open AI puede ser usado como un entrenador virtual para la revisión y corrección de textos. Se pueden usar para transcribir textos breves y pedir que el sistema evalúe la claridad de su redacción, y también para pedir que proponga una versión alternativa que mantenga el sentido y la información del texto pero que resulte de más fácil lectura.

Para explicitar este punto con un ejemplo concreto, se transcribirá la interacción con el sistema ChatGPT 3.5 (<https://openai.com/blog/chatgpt/>), al que se le proveyó un fragmento de una sentencia con una instrucción precisa:

Prompt de instrucciones

La tarea es analizar el siguiente texto, señalar problemas de redacción, y proponer una alternativa más clara y sencilla.

En definitiva, el impugnante acude a esta instancia casatoria en procura de una nueva revisión de la sentencia con idéntica hipótesis,

sin rebatir los argumentos específicamente dados en el decisorio en crisis, sin hacerse cargo de los sobrados fundamentos brindados por el tribunal de juicio e incluso sin adicionar ninguna circunstancia, viso o particularidad, a lo ya expuesto lo que podría aparejar la insuficiencia de los reclamos, conforme reiterado criterio de la CS.

Respuesta de ChatGPT

El texto tiene una redacción compleja y utiliza lenguaje técnico y jurídico, lo que lo hace difícil de entender para alguien que no está familiarizado con esos términos. Además, la oración es muy larga y contiene múltiples cláusulas, lo que dificulta su comprensión.

Una alternativa más clara y sencilla podría ser:

El demandante ha presentado una apelación a esta corte para revisar la sentencia anterior, pero no ha refutado los argumentos específicos presentados en el fallo anterior. Además, no ha presentado nuevas pruebas o circunstancias que respalden su reclamo, lo que podría resultar insuficiente según los criterios de la CS.

CONCLUSIONES

Formulamos una última acotación, transversal a todos los puntos anteriores. Los textos para esta práctica pueden ser sentencias, pero también obras de doctrina o escritos de parte. Esta diversidad permitirá alertar que el problema de la falta de claridad en el lenguaje no es exclusivo de las sentencias sino que se proyecta a todo el ecosistema de textos jurídicos.

Estas actividades pueden ayudar a los jueces y juezas a mejorar su lenguaje de una manera más dinámica y entretenida, a la vez que fomentan la reflexión sobre la importancia de la claridad en la comunicación jurídica. Es importante que, en la medida de lo posible, ello no se realice en soledad sino en comunidad, con grupos de secretarios, relatores y magistrados: de esta forma, cada uno puede transmitir a sus colegas las ventajas de redactar de manera clara y concisa y contribuir a un cambio cultural en la comunidad jurídica en torno al uso del lenguaje claro.

EL LENGUAJE CLARO EN LAS SENTENCIAS DEL CONSUMIDOR

Por Esteban Javier Arias Cáu^(*) y José Miguel Cruz^(**)

I. INTRODUCCIÓN

La redacción como instrumento de comunicación a través de los escritos tiene múltiples aplicaciones y matices, puesto que el estilo de una poesía o una prosa no es lo mismo que una sentencia, distinguiéndose tanto en aspectos formales como sustanciales.

Por ello, en virtud del objeto general de la obra, nos proponemos analizar las reglas y principios generales desde el punto de vista teórico del lenguaje claro y luego verificar las aplicaciones concretas de esta herramienta en el ámbito del derecho del consumidor. Así, hemos encontrado algunos ejemplos de su uso en particular en repertorios jurisprudenciales que desarrollan el tópico, que nos servirá de banco de pruebas jurisprudencial de naturaleza casuística sobre los casos concretos en los cuales se utilizó o bien se pudo utilizar —y no se hizo...— el instrumento técnico del lenguaje claro.

Conviene adelantar que somos partidarios en general del recurso técnico denominado como *lenguaje claro* en las sentencias judiciales, en la medida que permite a las partes litigantes comprender sin intermediarios la substancia o materia de la decisión final. Esto es, quién tiene la razón —ya sea de modo total o parcial— sobre el objeto litigioso, los motivos o argumentos y cómo se distribuyen los costos, costas y gastos del pleito. Empero, ya en particular, también creemos que la claridad debe ser mayor en *algunas* parcelas jurídicas donde es habitual que las partes, como principales involucrados o destinatarios primarios, tengan acceso directo (ej. audien-

(*) Doctor en Derecho, profesor asociado Derecho Civil III “Contratos” y profesor adjunto de “Derecho de usuarios y consumidores” (Universidad Católica de Santiago del Estero, DASS).

(**) Abogado, jefe de trabajos prácticos de la materia “Derecho de los usuarios y consumidores” (Universidad Católica de Santiago del Estero, DASS).

cias orales) o indirecto (ej. sentencias) a la resolución del conflicto, respectivamente.

II. GENERALIDADES

Por de pronto, es un lugar común afirmar que la utilización del lenguaje claro implica desde el punto de vista general el “fortalecimiento de la democracia, en cuanto a la relación del ciudadano con la Administración y todos los niveles de gobierno; y en términos del efectivo ejercicio de los derechos de quien acude a los tribunales a buscar justicia”⁽¹⁾.

II.1. Noción

Veamos, entonces, desde el punto de vista lingüístico que implican las palabras *lenguaje claro* y para ello las desagregamos, a continuación.

Por un lado, conforme el Diccionario de la Real Academia Española, se define a la palabra *lenguaje*, por lo menos en su primera acepción, como aquella “[f]acultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos”⁽²⁾. El lenguaje como modo de comunicación entre las personas depende de las calidades subjetivas y objetivas porque debe ser útil para que ambos interlocutores entiendan “de lo que se habla”, que requiere una cierta igualdad o equivalencia entre ambas, ya sean que se comuniquen mediante sonidos (ej. habla), ya lo hagan mediante signos (ej. escritura). Si ambas partes hablan el mismo idioma no hay problema alguno. Por el contrario, si no lo hicieran deberán recurrir a un traductor o intérprete que les informe o brinde las herramientas para entender el mensaje⁽³⁾ transmitido y de tal manera dar, hacer o no hacer algo y que admite su clasificación en diferentes especies⁽⁴⁾.

(1) GRAIEWSKI, M., “El impacto económico del lenguaje jurídico claro”, LL Online AR/DOC/2528/2021.

(2) Diccionario de la Real Academia Española, voz lenguaje (consulta 22/06/2023). En las otras acepciones: “3. m. Manera de expresarse. Lenguaje culto, grosero, sencillo, técnico, forense, vulgar. 4. m. Estilo y modo de hablar y escribir de cada persona en particular”. Ampliar en ECO, U., “Tratado de semiótica general”, Lumen, Barcelona, 2000, 5ª ed., traducción de C. Manzano, págs. 17 y ss. Cfr., TURDÓ, K. S., “El lenguaje inclusivo y la Real Academia Española: ¿quién tendrá la última palabra?”, LL Online AR/DOC/2747/2018: “Si quisiéramos definir el lenguaje, podemos decir que es un sistema de comunicación estructurado, para el que existe un contexto de uso y ciertos principios combinatorios formales”.

(3) OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020: “La palabra en sí misma denomina, pero es el uso que de ella hacemos lo que provoca un efecto, de acuerdo con la intención que queremos darle. Es así que a través del lenguaje y el uso de la palabra podemos dar seguridad o incertidumbre; cuestionar o acordar; afligir o animar”.

(4) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022: “El magistrado se vale en su discurso judicial (sentencias)

De otro lado, no basta expresarse o recurrir a una manera de comunicación, sino que además el lenguaje puede ser *claro u opaco*, según que sea inteligible rápidamente por el interlocutor o bien requiere cierta tarea de interpretación, respectivamente. En otras palabras, la claridad del lenguaje depende del *modo* de expresión es decir sobre el “cómo” se dice algo, y que en la palabra volcada en textos escritos se relaciona directamente con la redacción. Así, advertimos que el adjetivo *claro* significa, en su octava acepción, “Inteligible, fácil de comprender”⁽⁵⁾.

En suma, la comprensión del mensaje dependerá de la *manera, estilo y modo* de expresión del discurso, y sobre ello, se ha dicho mucho desde la disciplina de la Retórica⁽⁶⁾ pero no excluye otras cuestiones conexas, pero también relevantes, como son “la estructura y el diseño⁽⁷⁾”. En efecto, la redacción clara en los contratos, escritos judiciales⁽⁸⁾ y las sentencias es un analogado del lenguaje límpido⁽⁹⁾ de la ley que se vale de la ayuda de la técnica legislativa⁽¹⁰⁾ y que facilita su interpretación, pero sin llegar al extremo exegético que expresaba el aforismo latino: *in claris non fit interpretatio*⁽¹¹⁾.

II.2. Finalidad

El denominado lenguaje claro⁽¹²⁾, también conocido como llano, simple, común o directo, tiene como objeto o finalidad en el ámbito de la Justicia que

de diversos modos de lenguaje, por caso del lenguaje natural; del lenguaje especializado (técnico jurídico); del lenguaje con perspectiva de género; el lenguaje ético, en donde la prosa brilla por su corrección sin ofensas ni chicanas, entre tantas otras”.

(5) Diccionario de la Real Academia Española, voz clara o clara, derivado del latín *clarus* y se brinda como ejemplos los siguientes: Lenguaje claro. Filósofo claro. (consulta 22/06/2023)

(6) RICHARDSON, J. M., “Lenguaje claro: una tendencia mundial”, LL Online AR/DOC/2525/2021: “la influencia de la retórica clásica fue tan fuerte y duradera que siguió en la escritura también y, gracias a sus exponentes máximos, esta tradición prosperó hasta el Renacimiento”

(7) GRAIEWSKI, M., “El impacto económico del lenguaje jurídico claro”, LL Online AR/DOC/2528/2021: “No es necesario hablar con simpleza de cosas que son complejas, pero es posible simplificar la manera en que estas cosas complejas se exponen. Y la claridad no solamente está en los recursos lingüísticos, sino también en la estructura y el diseño”

(8) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022: “El abogado debe ser un orfebre con el lenguaje, de ello depende el éxito de lo que emprenda a favor de su cliente”.

(9) Conf., LEIVA FERNÁNDEZ, L.F.P., “Fundamentos de técnica legislativa”, La Ley, Buenos Aires, 1999, pág. 256 quién recomienda: “lenguaje claro, límpido y sencillo, sin rebuscamientos ni pretensiones literarias”.

(10) GARCÍA MAYNEZ, E., “Introducción al estudio del derecho”, ed. Porrúa, México D.F., 1944, p. 306, a la cual también denomina como técnica de la formulación “a la que suele darse el nombre de técnica legislativa, es el arte de la elaboración o formación de las leyes...”

(11) Diccionario Panhispánico de español jurídico, “En las cosas claras no se hace interpretación”, <https://dpej.rae.es/lema/in-claris-non-fit-interpretatio#:~:text=Gral.,resume%20principios%20de%20derecho%20romano> (consulta 22/06/2023)

(12) Cfr., International Plain Language Federation: <https://www.iplfederation.org/>: A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that

“los fallos, las sentencias y las resoluciones se expresen en un modo de fácil comprensión para el ciudadano, pues este tiene el derecho y la necesidad de interpretar cuáles son los alcances de esos documentos que construyen su vida cívica y garantizan el acceso a la información pública y en consecuencia —como quedó dicho al inicio— el acceso a la justicia”⁽¹³⁾. Se trata, en otras palabras, que las sentencias emitidas en un lenguaje claro son aquellas en las cuales su “estilo de escritura es simple, mediante la utilización de un vocabulario que permita su inmediata y sencilla comprensión”⁽¹⁴⁾.

Precisamente, aquí encontramos el origen del movimiento⁽¹⁵⁾ intelectual⁽¹⁶⁾ que propicia facilitar el conocimiento y la consiguiente interpretación de las sentencias judiciales (ej. Clarity International, UK; Red lenguaje claro, ARG⁽¹⁷⁾) mediante la utilización de modos de expresión accesibles a las personas comunes, descartando las expresiones⁽¹⁸⁾ latinas que se califican como anacrónicas (ej. *res perit domino*) como aquellas exclusivamente técnicas (ej. tenedor), respectivamente, por la utilización de un lenguaje común⁽¹⁹⁾.

the intended readers can easily find what they need, understand what they find, and use that information (consulta 22/06/2023). En traducción libre: “Un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan claros que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”.

(13) Conf., OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020.

(14) COLL, A. G., “El lenguaje claro llegó para quedarse”, LL Online AR/DOC/2518/2021.

(15) Conf., OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020: “Este movimiento nació en Suecia, a finales de los años ‘60 y se extendió de forma progresiva a otros países. En Estados Unidos en los años ‘70 surge el plain language movement. En la Argentina después de varios años de trabajo, finalmente en el año 2017 se acordó durante la Primera Jornada Internacional de Lenguaje Claro organizada de forma conjunta por el Congreso de la Nación Argentina y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, formar una red nacional”.

(16) Conf., GUIBOURG, R. A., “El lenguaje llano en el derecho”, LL Online AR/DOC/1501/2017: “Como reacción contra la inveterada tendencia de jueces y abogados a disfrutar del idioma complejo (hace muchos años, pero ya en pleno siglo XX y lejos de aquel poeta medieval, un magistrado empleaba el castellano antiguo en sus sentencias), ha ido instaurándose la idea —no necesariamente la práctica— de que las leyes y las sentencias deberían expresarse con claridad y llaneza en cuanto la necesaria precisión lo permita”.

(17) Sitio oficial: <http://www.lenguajeclaroargentina.gob.ar/>

(18) OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020: “Es que nuestro sistema jurídico tiene sus bases en el sistema romano-canónico, con fuerte influencia de tecnicismos latinos —como usufructo, interdicto, caución, legatario—, u otras voces provenientes del griego que también forman parte del lenguaje del derecho como anticresis o hipoteca. Cuando el desarrollo de la ciencia jurídica lo exigió y hubo necesidad de utilizar nuevos términos, se acudió a las lenguas románicas: *damnum* - daño; *delictum* - delito; *iniuria*: injuria; *recusare*: recusar...”.

(19) ZUNINO, R. G., “Utilización de lenguaje claro en los procesos judiciales. Propuesta de reforma de los códigos procesales”, LL Online AR/DOC/2064/2020: “El carácter far-

La reforma de los códigos procesales⁽²⁰⁾ también propician, de modo especial, que las sentencias en sus diversas modalidades sean expresadas en lenguaje claro y que permitan a los justiciables acceder —sin necesidad de intermediación de un abogado u otro operador jurídico— a las razones de la decisión tomada. Se infiere del aserto⁽²¹⁾ antedicho que se busca *evitar* la intermediación del operador jurídico como intérprete profesional del ámbito del derecho y propiciar que el *destinatario primario* de la decisión pueda conocer de primera mano las razones y el fundamento de la decisión judicial que lo involucra, tanto en su persona como en su patrimonio. Ello es posible, sin embargo, en la medida que no se abandone la riqueza técnica que el derecho aportó al lenguaje en general y que ha permitido construir nociones conceptuales de elevada altura⁽²²⁾ conceptual. Una de las críticas al lenguaje claro precisamente, es aquella que afirma que soslaya la complejidad de las denominadas *quaestio juris* o cuestiones de derecho que han sido desarrolladas y estudiadas a lo largo de los siglos, que se distinguen de aquellas propias de los legos o profanos⁽²³⁾.

II.3. Caracteres del lenguaje claro

Con respecto a los caracteres de la herramienta técnica conocida como lenguaje claro, podemos enumerar las siguientes: i) Sencillo; ii) Fácil; iii) Sin tecnicismos ni palabras extranjeras o aforismos latinos⁽²⁴⁾, iv) Accesible.

ragoso de los escritos judiciales, el uso hasta el hastío de palabras y aforismos latinos o en otros idiomas ajenos a nuestra realidad pluricultural, la utilización de términos confusos, ambiguos o ajenos al lenguaje común, la invocación de normas por su número o nombre sin que se explicita su contenido, son algunos ejemplos de cómo los escritos judiciales resultan incomprensibles para el común de los ciudadanos”.

(20) DE CUCCO ALCONADA, C., “Lenguaje jurídico claro: una propuesta de formación universitaria y cambio de las culturas de extensión desmedida y complejidad innecesaria”, 28/09/2021, MJD16196: “Por un lado, que se incorpore una materia en la universidad que brinde a los futuros profesionales herramientas para expresarse correcta y claramente; y, por el otro, una reforma del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para comenzar a debatir sobre las culturas de la complejidad y la extensión”.

(21) Diccionario de la Real Academia Española, voz aserto, derivado del latín *assertus* y significa: “Afirmación de la certeza de algo” (consulta 22/06/2023).

(22) Conf., GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “No podemos desconocer los términos técnicos propios del Derecho: mora, dolo, colación, prescripción, etc., pues dan precisión, surgen de las leyes que hay que aplicar y cuentan con una larga tradición en su uso, que abogados y jueces estudiaron y conocen. Pero eso no impide que el texto sea también accesible a las partes no profesionales y a la sociedad en general”.

(23) Conf., GUIBOURG, R. A., “El lenguaje llano en el derecho”, LL Online AR/DOC/1501/2017: “Dado que el lenguaje técnico tiende a introducir en las palabras un grado de precisión que los especialistas estiman necesario, ¿hasta dónde deberíamos prescindir de él, y a qué costo? ¿Podría, en ciertos casos, imaginarse un idioma de dos niveles, uno dirigido a abogados y juristas y otro traducido para los legos? ¿O bien seguiremos confiando en que esa traducción sea adecuadamente ejercida por el abogado frente a su cliente?”.

(24) COLL, A. G., “El lenguaje claro llegó para quedarse”, LL Online AR/DOC/2518/2021: “La segunda conclusión, entonces, fue que los jueces les hablamos a los periodistas, pero

II.4. Presupuesto

No está de más señalar, que para que funcione el método o sistema del lenguaje claro se requiere que el emisor del mensaje, es decir el juez, se encuentre en condiciones técnicas o bien tenga los requisitos o formación necesarios para dictar una sentencia razonable mediante el lenguaje claro. Bien se explica, que “los profesionales del Derecho, en general, nos extendemos más de la cuenta, no discriminamos lo relevante de lo que no lo es, utilizamos más palabras de las necesarias y, tratando de ser precisos, nos volvemos redundantes”⁽²⁵⁾.

Desde este punto de vista, es posible efectuar diferentes clasificaciones de la judicatura, solo a los fines didácticos y sin tomar partido por ninguna de ellas, puesto que todas en alguna medida tienen idéntica finalidad y que no es otra que dictar un fallo justo.

En tales términos, se ha propiciado desde la teoría del derecho como modelos o *paradigmas*, siguiendo a la mitología greco-romana, al juez Júpiter, Hércules y Hermes⁽²⁶⁾, según que se tenga en cuenta al decisor legalista que aplica rígidamente la ley, al jurisconsulto que resuelve el caso concreto, y finalmente aquél más cercano a la realidad en la cual se encuentra inmerso, respectivamente. De otro lado, también podemos encontrar al juez académico de aquél que no lo es, según que —además de su actividad propiamente judicial— se dedique de modo profesional a la enseñanza en los claustros o a la producción científica, de aquél que solo desarrolla su actividad técnica como medio de vida habitual. Así, mientras el primero estudia y analiza las materias jurídicas desde una perspectiva académica que le permite conocer las instituciones con un alto grado de especialización; el segundo, en cambio, resuelve los casos concretos desde una perspectiva

también a las personas ajenas al ámbito del derecho. Y si es así, debemos dejar de lado los tecnicismos, los latinazgos y el lenguaje hermético que pocos entienden”

(25) DE CUCCO ALCONADA, C., “Lenguaje jurídico claro: una propuesta de formación universitaria y cambio de las culturas de extensión desmedida y complejidad innecesaria”, 28/09/2021, MJD16196: “También cambiamos el orden de las palabras en la oración, recurrimos insistente e inconvenientemente a la voz pasiva, no colocamos bien los signos de puntuación, seguimos tildando palabras que ya no se tildan y no utilizamos bien los tiempos y modos verbales ni el gerundio”.

(26) Cfr., OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020, inclinándose por el modelo del Juez Hermes: “No es un juez superpoderoso y solitario, que funda sentencia y construye sentencia en la clausura de su despacho, sino que se comunica y quiere comunicar; y es en este sentido que planteo ‘el rescate del estilo Hermes’, porque es el modelo que finalmente debe ser adoptado: un magistrado cerca de la gente, comprometido con los cambios de la arena social, y aquí es donde se funde con la evolución del lenguaje hacia el sentido comunicativo de su sentencia”.

técnica teniendo en cuenta las circunstancias fácticas y sin demasiadas disquisiciones teóricas⁽²⁷⁾.

III. SENTENCIAS

Es sabido que las sentencias, como decisiones judiciales que tiene por objeto decir el derecho del caso, atribuyendo lo suyo de cada uno, han sufrido transformaciones desde lo formal o procesal, por ejemplo, cuando se establecen criterios de desarrollo o número máximo de páginas; como también, desde lo sustancial a través del avance del derecho (Ej. Código Civil y Comercial), respectivamente.

III.1. Clasificaciones de sentencias

Se clasifican según diferentes modos: i) unipersonales o colegiadas; ii) orales u escritas; iii) primera instancia o de alzada; iv) públicas o secretas; v) civiles o penales, etc.

III.2. Tecno-lenguaje

Empero, adelantamos, que el lenguaje utilizado en las sentencias es un lenguaje técnico⁽²⁸⁾ o también denominado como “tecno-lenguaje”⁽²⁹⁾ porque se trata de una parcela del conocimiento científico que tiene su propio léxico⁽³⁰⁾ o significado, que lo distingue del lenguaje común o coloquial, res-

(27) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022: “Asistimos al desarrollo de una sociedad en donde los ciudadanos exigen de sus magistrados que las decisiones sean justas, razonadas, que resuelvan el entuerto conforme a las circunstancias comprobadas de la causa; sin poder olvidar que las razones que sustentan los fallos se proyectan a la comunidad toda. Todo de la mano de una mayor accesibilidad a la Justicia, en donde sus ciudadanos tengan un efectivo acceso a la justicia”.

(28) TULA DEL MORAL, M. L. - NUÑEZ GELVEZ, P., “El lenguaje claro en las resoluciones judiciales”, LL Online AR/DOC/2520/2021: “Podría decirse con razón que el derecho tiene complejidades que necesitan de una asistencia técnica profesional para defenderse ante una acusación o hacer valer los derechos ante un tribunal; sin embargo, es cierto también que muchas de las complejidades que se advierten en el lenguaje utilizado por los tribunales es creada innecesariamente y sostenida en el tiempo sin ningún tipo de fundamento o utilidad”.

(29) Conf., OJEDA, M. V., “El uso del lenguaje claro en la Justicia o poniendo en valor a Hermes”, LL Online AR/DOC/3816/2020: “.. no hay discrepancias sobre el carácter encriptado, sofisticado y técnico que inunda las decisiones judiciales. Conforman un entramado de expresiones alejadas de lo que la gente común puede entender y, en este sentido, es ineficaz para comunicar. Con la intención de abonar un fundamento, los abogados nos tornamos rebuscados y redundantes, en el entendimiento de que esto es sinónimo de solidez intelectual”.

(30) GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “Pero el dilema de la doble audiencia primaria subsiste, con la paradoja de que la persona a la que está destinada no la comprende. ¿Eso significa que debemos eliminar el lenguaje técnico? Entiendo que la respuesta debe ser negativa”.

pectivamente. Dicho de otro modo, posee su *propio elenco de términos* o frases que tienen su significado especial y que requiere de un estudio previo. Así, por ejemplo, mientras en el lenguaje vulgar el “tenedor” es un utensilio que permite acceder a la comida en una comida; de otro lado, desde el punto de vista jurídico, se trata de un sujeto jurídico que detenta el uso o goce de una cosa que pertenece a otro.

III.3. La decisión y los destinatarios

Se destaca, con razón, que los jueces deben tener en cuenta, de modo especial, a los destinatarios de sus decisiones. El problema, sin embargo, es determinar *cuáles* son los destinatarios de las sentencias, esbozándose una clasificación bipartita, de naturaleza didáctica, a saber⁽³¹⁾: i) los primarios, son aquellos que intervienen en el juicio: las partes implicadas y sus abogados⁽³²⁾; ii) los secundarios: los periodistas, la sociedad, otros jueces, la academia o la política, etc.

III.4. Estructura de la sentencia y del texto

Desde un aspecto técnico, conviene recordar que la sentencia como acto judicial posee diferentes partes, de un modo análogo a un acto administrativo, a saber⁽³³⁾: i) lugar y fecha; ii) antecedentes o considerandos; iii) motivación o argumentación; iv) resuelve o decisión en concreto sobre aspectos principales y accesorios; v) firma.

(31) Cfr., GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023.

(32) COLL, A. G., “El lenguaje claro llegó para quedarse”, LL Online AR/DOC/2518/2021: “... los jueces y juezas no deberían tener “traductores” de sus resoluciones, no solo porque lo que han dicho en estas queda sujeto a la interpretación que luego realicen los letrados, la cual, por sí misma es imposible de controlar y esa “interpretación” estará fuertemente influida por el resultado del pleito —es muy conocido aquello de que cuando se gana el litigio es por mérito del abogado, pero si se pierde, es por la ignorancia del juez—, sino porque una determinada decisión judicial afecta los derechos e intereses de un sujeto o un grupo de sujetos en particular y son estos quienes, primariamente, deben poder entender por sí mismos cuáles han sido las razones por las que el Poder Judicial les ha reconocido o los ha privado de algún derecho”.

(33) Cfr., GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “- Lugar, fecha, nombre de las partes que intervienen y objeto del juicio. - Los antecedentes del juicio, es decir, un resumen de lo que sucedió en el juicio desde la demanda hasta el momento de dictar sentencia. - Los fundamentos: un análisis de los hechos y su valoración, de la ley aplicable y su interpretación, la argumentación y la conclusión. - La decisión propiamente dicha, también llamada fallo, donde el juez admite o rechaza la demanda, condena o absuelve. - La firma (electrónica o digital) del juez”.

En cambio, desde la redacción del texto, interesan los aspectos siguientes, a saber⁽³⁴⁾: i) elección del estilo (personal o impersonal); ii) estructura⁽³⁵⁾ de la sentencia (títulos y subtítulos); iii) destinatarios (primarios o secundarios); iv) tono de expresión⁽³⁶⁾; v) palabras claves.

Como siempre, siguiendo a Aristóteles, nos parece que hay que encontrar el justo medio⁽³⁷⁾ y teniendo en cuenta que el derecho es más que una ciencia, corresponde utilizar todas las herramientas que nos brinda el derecho como arte o *ars juris* para encontrar también a través del lenguaje la justicia del caso.

IV. APLICACIÓN DE LAS REGLAS DEL LENGUAJE CLARO A LAS SENTENCIAS SOBRE DERECHO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Precisamente, el derecho de defensa del consumidor como brazo jurídico del movimiento de los consumidores surgido en la década del 60⁽³⁸⁾, debe tomar las reglas del lenguaje claro porque su destinatario principal es un vulnerable jurídico.

Los elementos de la relación de consumo pueden distinguirse en subjetivo (consumidor y proveedor), objetivo (bien o servicio) y final (destinatario final), que se encuentran receptados en el Código Civil y Comercial (arts.

(34) Conf., GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “Me refiero al estilo, al tono, a la elección del tipo de lenguaje, a la estructura de la sentencia, a la sintaxis empleada. Cuestiones que permiten trabajar con más cuidado en la redacción y en la elaboración, de manera de permitir que las personas interesadas en el juicio, por ser las destinatarias principales, la comprendan en un grado mayor. Esta comprensión disminuye confusiones, intermediaciones y pérdidas de tiempo, con todo el costo que esto significa”.

(35) DE CUCCO ALCONADA, C., “Lenguaje jurídico claro: una propuesta de formación universitaria y cambio de las culturas de extensión desmedida y complejidad innecesaria”, 28/09/2021, MJD16196: “En cuanto a la extensión, un texto no estará mejor fundado si contiene oraciones y párrafos extensos, cataratas de datos y de transcripciones, argumentos irrelevantes y una colección de citas que no siempre se ajustan al tema debatido. Y, evidentemente, la digitalización invita a la desmedida extensión de los textos”.

(36) GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “El tono se vincula con el estilo pero no son lo mismo. El tono es el espíritu con el cual hablan los jueces. Siempre hay un tono, aunque sea anodino. Entiendo que el tono, lejos de mostrar beligerancia, debe ser de cortesía”.

(37) GUIBOURG, R. A., “El lenguaje llano en el derecho”, LL Online AR/DOC/1501/2017: “acaso baste, para incrementar el promedio de inteligibilidad, que los juristas reduzcan su complacencia con las palabras y expresiones difíciles (por ante mí, el encartado, el injusto, iuris et de iure, control de convencionalidad, la sentencia de grado, el remedio recursivo y tantas otras semejantes) para acercarse, aunque sea parcialmente, al idioma en el que suele el pueblo hablar con su vecino”.

(38) RICHARDSON, J. M., “Lenguaje claro: una tendencia mundial”, LL Online AR/DOC/2525/2021: “los movimientos de consumidores del mundo anglosajón a ambos lados del Atlántico empiezan a reclamar sus derechos en lenguaje claro...”

1092, 1093, 1094 y conc., Cód. Civ. y Com.). Es sabido que la relación de consumo, como especie de la relación jurídica de obligación (art. 724), cuenta con raigambre constitucional (art. 42, CN) y además posee fuente extracontractual (arts. 1100, 101, Cód. Civ. y Com.), contractual (art. 1093, Cód. Civ. y Com.) como poscontractual (art. 1033, 1034, 1051 y conc., Cód. Civ. y Com.). En suma, el denominado *ámbito de tutela*,

se deriva de la circunstancia de hacer el eje del régimen protectorio en la relación de consumo implica que ella puede configurarse ya sea a través de un contrato gratuito u oneroso (...), una declaración unilateral de voluntad (ofertas precontractuales, art. 7°), hechos o actos jurídicos vinculados a una relación de consumo (sujetos expuestos y ajenos a una relación de consumo, art. 1°), hechos ilícitos (art. 40) y abarcar tanto la etapa precontractual (tratativas y ofertas, art. 1°), prácticas comerciales de publicidad en general (art. 8°) y aun comprender los conexos con finalidades supracontractuales⁽³⁹⁾.

IV.1. El consumidor y sus categorías

El consumidor (art. 1092, Cód. Civ. y Com.; 1, LDC) que puede ser una persona humana (art. 19) o jurídica⁽⁴⁰⁾ (art. 141) que adquiere bienes o utiliza servicios para su propio consumo, como de su grupo familiar o social. El vocablo “consumidor”, adelantamos, es un género que comprende diferentes especies y categorías, tanto legales como doctrinarias, comprendiendo también —a nuestro juicio— al denominado usuario⁽⁴¹⁾ de bienes o servicios. En otras palabras, el *consumidor* de bienes o servicios es el sujeto activo⁽⁴²⁾ de la relación de consumo y abarca al usuario⁽⁴³⁾, al consumidor

(39) PREVOT, J. M., “La obligación de seguridad en el derecho del consumo” en PICASSO, S. - VÁZQUEZ FERREYRA, R. A. (dir.), *Ley de defensa del consumidor. Comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2011, t. III, pág. 581.

(40) CNCom., sala A, 21/11/2000 “Artemis Construcciones S.A. c. Diyón S.A. y otro”, LA LEY 2001-B- 839.

(41) Conf., FARINA, J. M., “Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 con las reformas de la ley 26.361”, Astrea, Buenos Aires, 2008, 4ª edición actualizada y ampliada, p. 39: “tengamos en cuenta que en todo el texto de la ley no se habla sólo del consumidor, sino también de los ‘usuarios’. Para simplificar, emplearemos algunas veces sólo la palabra consumidor, pero con esa expresión abarcamos al ‘usuario’”. Cfr., CHAMATROPULOS, D. A., “Estatuto del consumidor comentado”, La Ley, Buenos Aires, 2016, 1ª. ed., t. I, pág. 40: “Si bien muchas veces se suele utilizar el término ‘consumidor’ de manera genérica y omnicompreensiva, incluyendo no sólo a los consumidores strictu sensu sino también a los usuarios de servicios, lo correcto, a rigor de verdad (y lo que ordena la realidad económica) es poner en un pie de igualdad a las nociones de ‘consumidor’ y ‘usuario’ y no tratar a estos últimos como una categoría residual”.

(42) En el derecho comparado se sigue la misma noción conceptual. Así, por ejemplo, el CDC de Brasil (art. 2°, ley N.º 8078).

(43) MOEREMANS, D. E. y CASAS, M. G., “Capítulo V - De la prestación de servicios”, en PICASSO, S. - VÁZQUEZ FERREYRA, R. A. (dir.), *Ley de defensa del consumidor. Comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, t. I, pág. 225: “Podríamos enmarcar al usuario como aquel que utiliza un servicio, como un sujeto que carece

jurídico, al consumidor fáctico, al consumidor hipervulnerable⁽⁴⁴⁾ y a todas las categorías⁽⁴⁵⁾ comprendidas en el régimen general o particular del consumidor (bancario, de viajes, de seguros, cambiario, de créditos).

IV.2. El consumidor hipervulnerable

Precisamente, uno de los supuestos de consumidor hipervulnerable está integrado por los niños, niñas y adolescentes, en los cuales el Código Civil y Comercial ha modificado drásticamente las reglas aplicables en materia de legitimación (activa y pasiva) como también en las posibilidades de ejercicio por sí mismos de sus derechos, tanto en general como en particular.

Hemos señalado en otra oportunidad⁽⁴⁶⁾ que hasta tanto el menor de edad adquiera la mayoría de edad o bien obtenga la emancipación, la regla estriba en que ambos progenitores son sus representantes legales y que es —precisamente— uno de los deberes que fluyen de la responsabilidad parental. En tales términos, el Código Civil y Comercial expresamente dispone que uno de los deberes de los progenitores consiste en “representarlo y administrar el patrimonio del hijo” (art. 646 inc. f).

de conocimientos para brindarse por sí mismo el servicio y que por lo tanto contrata la prestación a su favor. A partir de esto surge que lo que diferencia a ambos sujetos contratantes es el conocimiento, la tecnología, generándose la debilidad del usuario a partir de la ‘brecha informativa’ que los separa. De esta manera se da la relación del experto y el profano...”

(44) CS, 22/4/2008 “Ledesma, María Leonor c. Metrovías S.A.”, Fallos: 331:819: Considerando 9º. “No puede soslayar, por otra parte, que dicho servicio es también utilizado por menores y personas de edad avanzada o con ciertas disminuciones físicas que, como consecuencia de los tumultos de pasajeros en determinadas horas del día, pueden ver seriamente comprometida su integridad física”. En aspectos bancarios, en sentido estricto, se debe prioridad a los consumidores hipervulnerables (ej. las embarazadas, personas de edad avanzada o con alguna disminución física) en la atención al público, a fin de evitar situaciones de potencial peligro para su salud. Conf., CNCom., Sala E, 28/8/2009 “Roux, Nicolás Jean c. Banco Santander Río S.A.”, LL Online AR/JUR/38154/2009 en la cual el actor era un ciudadano extranjero (francés) de vacaciones en nuestro país, con limitaciones en el conocimiento del idioma español.

(45) En Brasil el consumidor puede ser una persona individual, física o jurídica, como también una colectividad de personas. Conf., CDC (ley N.º 8078). Art. 2º.- “Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final. Párrafo único. Se equipara a consumidor la colectividad de personas, aunque indeterminables, que haya intervenido en las relaciones de consumo”. Sin embargo, al consumidor se le equiparan otras categorías, como las personas expuestas a prácticas comerciales, “determinables o no” (art. 29) como las “las víctimas del hecho” para el caso de la Sección II “De la responsabilidad por el producto o servicio” (art. 17).

(46) ARIAS CÁU, E. J., “Daños causados en el seno familiar por compras y productos de consumo. Responsabilidad contractual de las empresas y aplicación del estatuto del consumo”, en JALIL, J. E., “Daños y perjuicios en las relaciones de familia”, Hammurabi, Buenos Aires, 2022, págs. 631 y ss.

En primer lugar, como regla, los progenitores “pueden estar en juicio por su hijo como actores o demandados”⁽⁴⁷⁾ (art. 677 primer párrafo) en virtud del deber jurídico que se deriva de la responsabilidad parental, que hemos adelantado. En segundo lugar, sin embargo, teniendo en cuenta el *principio de autonomía progresiva* en el menor adolescente cuando cumple los 13 años, se dispone una presunción legal de carácter *iuris tantum* en virtud de la cual se supone que “cuenta con suficiente autonomía para intervenir en un proceso conjuntamente con los progenitores, o de manera autónoma con asistencia letrada” (art. 677 segundo párrafo).

Adviértase, pues, que puede hacerlo de modo *conjunto* o bien de manera *autónoma*, sin referenciar el tipo de proceso que se trate como tampoco el carácter de parte actora o demandada. Empero, luego, se precisa dicho ámbito de actuación, por ejemplo, en materia penal —en la cual la norma denomina como *criminal*— ratificando esta modalidad de actuación porque dispone que el hijo adolescente no precisa autorización de sus progenitores para estar en juicio *cuando sea acusado* criminalmente como tampoco para reconocer hijos (art. 680). De este modo, aclara, la posibilidad de ser parte procesal en su carácter de parte demandada en aquellos pleitos judiciales tanto de naturaleza penal como de familia.

Cuando se trate, en cambio, de procesos de naturaleza civil como *regla* también serán los progenitores quienes actuarán como representantes legales. Empero, puede ocurrir que sea el propio hijo adolescente quién decida promover *motu proprio* una acción civil contra un tercero. En tal supuesto, pueden darse los dos supuestos: i) existe acuerdo de ambos progenitores; ii) uno o ambos progenitores se oponen. En este último caso, es decir, si uno o ambos progenitores se oponen “el juez puede autorizarlo a intervenir en el proceso con la debida asistencia letrada, previa audiencia del oponente y del Ministerio Público” (art. 678). Es más, si el hijo menor de edad quiere promover un juicio en contra de sus progenitores *en defensa de sus propios intereses* la propia norma le otorga esta facultad jurídica “sin previa autorización judicial, si cuenta con la edad y grado de madurez suficiente y asistencia letrada” (art. 679).

Por último, fuera de la defensa de la persona y de los bienes del menor de edad, se disponen pautas expresas con respecto a la administración de los bienes del menor y que recae también como *regla* en ambos progenitores (art. 685), las correspondientes excepciones (art. 686), posibilidad técnica de celebrar o no contratos, según los casos y demás situaciones jurídicas que pueden presentarse, y que, por motivo de restricción de objeto, declinamos expresamente su desarrollo.

(47) Juz.ContenciosoadministrativoSanIsidro, Nro. 2, 7/03/2019, “S., S. M. y otro/a c. Dirección General de Cultura y Educación y otro/a s/ pretensión indemnizatoria”, LL Online AR/JUR/371/2019.

Pues bien, cuando en aquellas hipótesis de procesos de naturaleza civil⁽⁴⁸⁾ y por analogía en *procesos de consumo*, como regla también serán los progenitores quienes actuarán como representantes legales. Empero, puede ocurrir que sea el propio hijo adolescente quién decida promover por decisión propia una acción civil o de consumo⁽⁴⁹⁾ contra un tercero. En tal supuesto, cuando se trate del propio adolescente que promueve el juicio será el ámbito propicio para el dictado de una sentencia que utilice la herramienta del lenguaje claro, toda vez que puede darse la hipótesis que el adolescente como promotor sea el destinatario primario de la decisión del juez, sea en un proceso oral, sea en un proceso escrito.

IV.3. Reglas de lenguaje claro en las sentencias de consumo

Pues bien, tanto en el ámbito nacional⁽⁵⁰⁾ como latinoamericano⁽⁵¹⁾, es posible encontrar manuales o guías de redacción de sentencias en lenguaje claro⁽⁵²⁾. En la mayoría de los casos aplican las reglas, principios y criterios que hemos esbozado sucintamente en este ensayo y que ahora esquematizaremos.

De modo preliminar, para tener en cuenta, se ha dicho con alguna razón que existen “dos creencias erróneas, pero suficientemente arraigadas en abogados y jueces: 1) la complejidad de la redacción revela erudición o dominio del tema de quien escribe y, 2) para ser fundado es preciso extenderse⁽⁵³⁾...”. En ambas creencias se advierte un riesgo potencial y esto es que,

(48) Por ejemplo, en casos de daños sufridos por los niños, niñas o adolescentes en el ámbito educacional, sea público o privado. En el primer caso puede verse en Juz.ContenciosoadministrativoSanluisidro, Nro. 2, 7/03/2019, “S., S. M. y otro/a c. Dirección General de Cultura y Educación y otro/a s/ pretensión indemnizatoria”, LL Online AR/JUR/371/2019.

(49) Por ejemplo, por accidentes de consumo, celebración de microcontratos, sean manuales o electrónicos (internet).

(50) “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires. Fuente: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-SAIJ-de-lenguaje-claro.pdf> (consulta 10/07/23).

(51) Cfr., “Manual judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos”, Poder Judicial del Perú, Lima, 2014.

(52) BELLUSCIO, A. C., “Técnica jurídica para la redacción de escritos y sentencias”, La Ley, Buenos Aires, 2006, p. 39: “Antes de escribir, deberíamos tener en cuenta las siguientes máximas relacionadas con las categorías lógicas de cantidad, cualidad, relación y modalidad. I) Cantidad: se relaciona con la cantidad de información que debe darse. 1) Que su texto aporte toda la información necesaria, pero 2) que no contenga nada más que lo necesario II) Cualidad: Que su contribución sea verdadera. 1) No diga algo que crea falso. 2) No diga algo de lo que no tenga pruebas suficientes. III) Relación: Diga cosas relevantes. Que sus contribuciones estén relacionadas con el tema central del escrito. IV) Modalidad: Sea claro. 1) Evite la oscuridad de expresión. 2) Evite la ambigüedad. 3) Sea breve (no sea innecesariamente prolijo). 4) Sea ordenado”.

(53) DE CUCCO ALCONADA, C., “Lenguaje jurídico claro: una propuesta de formación universitaria y cambio de las culturas de extensión desmedida y complejidad innecesaria”, 28/09/2021, MJD16196.

tanto la redacción de escritos judiciales como de sentencias, tienda hacia la extensión desmedida de unos y de otras, respectivamente, que complejice demasiado las temáticas o bien que recurra a largos párrafos de digresiones. Veamos, pues, las recomendaciones para evitar los peligros antedichos.

En primer lugar, es muy importante, que el esquema o columna vertebral de la sentencia sea pensado con rigor metódico y tenga un orden lógico. Para ello, además de las partes de la sentencia exigidas por los códigos procesales, se requiere que se desarrolle desde lo general a lo particular. El *modelo tipo o estándar* de sentencia como herramienta técnica también facilita ubicar rápidamente el área o sector que desarrolla la temática. Así, por ejemplo, puede ser de utilidad el siguiente: i) antecedentes de la causa; ii) plataforma del caso; iii) derecho aplicable; iv) relación de consumo en general; v) relación de consumo en particular (ej. contrato de consumo; consumidor bancario); vi) decisión propiciada; vii) cuantificación; viii) costas; ix) honorarios; x) resuelve.

En segundo lugar, desde el punto de vista formal, los márgenes, el tipo de letra y el espaciado debe ser amigable para su lectura. Es conveniente, pues, la introducción de “títulos y subtítulos” que expliciten el método y su interpretación. En la redacción hay que evitar el subrayado o la cursiva, salvo que sea estrictamente necesario. Lo mismo con el uso de las “mayúsculas”.

En tercer lugar, la escritura debe ser lo más sencilla y clara posible mediante la utilización de párrafos cortos, utilizando el punto seguido y el punto aparte. Hay que evitar las digresiones, salvo que sean imprescindibles para una mejor comprensión del texto y su contexto. Se recomienda utilizar el mismo tiempo verbal⁽⁵⁴⁾ en toda la redacción. Es habitual, como se hace con la técnica legislativa, usar párrafos cortos que reflejen una sola idea o contenido a fin de evitar que el lector se disperse, habiéndose recomendado la estructura siguiente: “sujeto + verbo + complementos”⁽⁵⁵⁾. También se recomienda, una vez utilizada la denominación completa de un organismo o sociedad privada, el uso de la sigla⁽⁵⁶⁾: Poder Ejecutivo Nacio-

(54) Conf., “Guía de Lenguaje Claro y Estilo. Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 10”, Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2019, pág. 13: “Sea cual fuera el texto que estamos redactando, mantener siempre el mismo tiempo verbal”.

(55) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, pág. 5.

(56) Cfr., “Guía de Lenguaje Claro y Estilo. Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 10”, Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2019, pág. 13: “Evitar la despersonalización de los sujetos que mencionamos (Ej.: Fiscalía, Defensoría, Asesoría Tutelar). Evitar el uso de abreviaturas sin aclarar el significado por primera vez (ejemplo: Código Penal, en adelante CP)”.

nal (PEN). Administración Federal de Ingresos públicos (AFIP). El lenguaje claro se manifiesta también en el uso del “vocabulario corriente y evitar tecnicismos innecesarios”⁽⁵⁷⁾, reduciendo al mínimo posible la utilización de los conectores.

En cuarto lugar, a diferencia de la legística, no es recomendable utilizar la técnica de la remisión o reenvío internos, salvo que sea imprescindible para evitar repeticiones. Tampoco se debe utilizar el sujeto tácito, ya que es mejor repetir el sujeto para una mejor comprensión, sin temor a la redundancia puesto que no se trata de una poesía sino de una sentencia en lenguaje claro. Asimismo, hay que evitar los signos de puntuación que exigen una mayor rigurosidad en la redacción (ej. punto y coma) o bien pueden inducir a confusión (corchetes, barras y otros signos no usuales)⁽⁵⁸⁾.

En quinto lugar, con respecto a los números, se recomienda la utilización de los números arábigos en cifras y no en letras. Hay que prescindir por obvios motivos de los números romanos, a pesar de su tradición jurídica. De modo análogo, con respecto a las fechas se recomienda de modo habitual hacerlo en “forma completa, no acortada”⁽⁵⁹⁾.

En sexto lugar, en algún momento de la redacción, es conveniente recurrir al trato personal, de manera amigable, para que el destinatario directo⁽⁶⁰⁾ entienda el objeto de la decisión y sus consecuencias. Así, por ejemplo, se ha sugerido que para generar “cercanía con el lector utilizamos pronombres personales. Son preferibles porque: Involucran al lector. Es más fácil entender a quién está dirigida la información. Eliminan cuestiones abstrac-

(57) Conf., “Guía de Lenguaje Claro y Estilo. Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N.º 10”, Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2019, pág. 11: “Evitar la utilización de frases o palabras en latín, como por ejemplo: *ut supra*, *a quo*, *ad effectum vivendi*, *in dubio pro reo*, entre otros. Evitar el uso excesivo de marcadores y conectores, y cuando los utilizamos, intentar variarlos y seleccionar los más sencillos. Evitar el lenguaje androcéntrico. Utilizar lenguaje con perspectiva de género”.

(58) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, pág. 7.

(59) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, pág. 8. Por ejemplo, 10 de julio de 2023 y no como lo hicimos más arriba, por razones de espacio y comodidad: “10/07/23”.

(60) DE CUCCO ALCONADA, C., “Lenguaje jurídico claro: una propuesta de formación universitaria y cambio de las culturas de extensión desmedida y complejidad innecesaria”, 28/09/2021, MJD16196: “... dentro de los deberes de los jueces deberán agregarse las de: a) expresarse en las audiencias en un lenguaje claro y sencillo, que puedan comprender todos los presentes, y b) incluir en las sentencias definitivas un apartado en lenguaje claro que explique lo sustancial de la decisión en un lenguaje que las partes puedan comprender”.

tas. Permiten redactar oraciones más cortas⁽⁶¹⁾. En este apartado, es donde se interroga la doctrina en torno a la aplicación o no del lenguaje inclusivo. Por ejemplo, la “Guía SAIJ de lenguaje claro” toma partido por el lenguaje no discriminatorio⁽⁶²⁾ (ej. niño, niña y adolescente en vez de chico o menor; persona con discapacidad y no discapacitado).

Finalmente, siguiendo las enseñanzas de los especialistas en técnica legislativa, también es habitual que los Manuales de lenguaje claro⁽⁶³⁾ ofrezcan una lista de verificación o conocida como *check-list* en el cual se encuentren, total o parcialmente, las recomendaciones brindadas más arriba para un rápido control del redactor y que permita controlar el cumplimiento de los criterios del lenguaje claro.

V. CASUÍSTICA

Pues bien, conforme hemos desarrollado, la sentencia debe contener un “lenguaje claro, preciso y comprensible para el ciudadano medio”⁽⁶⁴⁾. Entonces, teniendo en cuenta las reglas y principios aplicables al lenguaje técnico o jurídico concluimos que, a diferencia de otras épocas, “el discurso intrincado de antaño hoy no está bien visto”⁽⁶⁵⁾. Veamos su aplicación en concreto, en algunos fallos elegidos, para verificar el uso o la omisión del lenguaje claro.

V.1. El caso “O. M. A. c. Plan Ovalo S.A.”⁽⁶⁶⁾ (consumidor contractual)

La sentencia de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por el actor en contra de PLAN OVALO S.A. y de FORD ARGENTINA S.C.A., disponiendo el reajuste de las cuotas a partir del mes de septiembre de 2020 bajo el amparo de la evolución del índice de precios al consumidor mensualmente informado. Por su parte, la sentencia de la Cá-

(61) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, pág. 10.

(62) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, pág. 11.

(63) Conf., “Guía SAIJ de lenguaje claro. Pautas para redactar información jurídica en lenguaje claro”, Ministerio de Justicia y derechos humanos. Presidencia de la Nación, Buenos Aires, págs. 12 y ss.

(64) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022.

(65) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022: “La decisión que se adopte debe ser entendible para un ciudadano medio, sin excesivos pruritos formales que lleven a las personas a andar con un diccionario para saber qué quiso decir el juez”

(66) C2ªCC, Sala II, La Plata, 22/09/2022 “O. M. A. c. Plan Ovalo S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otro s/ Daños y perjuicios”, Rubinzal Online /// RC J 6489/22.

mara de Apelaciones modifica la sentencia apelada con respecto al modo de cálculo del valor móvil mensual a partir del mes de septiembre de 2020.

La lectura de la sentencia de la Alzada puede ser comprendida sin ningún inconveniente por el operador jurídico común puesto que cada uno de los extremos argumentados fue desarrollado con claridad suficiente, por lo menos, en cuanto a su contenido.

Así, en el texto de la sentencia se expresa:

A modo de ejemplo explicativo las partes podrán verificar en el sitio [https: web de INDEC el IPC de agosto de 2022](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_09_221BCA18CD32.pdf) (ver [//www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_09_221BCA18CD32.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_09_221BCA18CD32.pdf) página N.º 14) en donde podrán visualizar el apartado referido. Se establece que el cálculo aquí dispuesto será aplicable siempre y cuando éste resulte más beneficio para el consumidor que el que venía efectuando la demandada bajo los parámetros de la Resolución 8/2015.

Por un lado, la inserción de un enlace o dirección web en la sentencia resulta un elemento clarificador al momento de entender la fuente de consulta y permite comprender los motivos o los argumentos esgrimidos por el juzgador. De hecho, pondrá en evidencia si la fuente de información es una fuente oficial o alternativa; y, en ese último caso, si es de un organismo público o privado, respectivamente.

Por otro lado, si analizamos la estructura de la sentencia, la cuestión no es tan clara, a pesar de que siempre es positivo que se destaque no solo el orden de los votos sino también las cuestiones a resolver por la Cámara de Apelaciones. Pero, resulta observable que la estructura de la sentencia no se encuentre organizada de tal manera que permita al operador jurídico acceder a su contenido a partir de *títulos y subtítulos* que sean útiles para distribuir y clasificar cada uno de los argumentos puestos en crisis. Así, por ejemplo, de los ocho puntos en los que se encuentran numerados los distintos extremos desarrollados en la sentencia, solo el quinto se encuentra subdividido y con la peculiaridad que el “5. c)” se encuentra individualizado como “La publicidad como parte del contrato”, tópico genérico que podría haberse incluido para abarcar a todo el contenido de los considerandos.

V.2. El caso “Rivadero c. Discoteca Mozart”⁽⁶⁷⁾ (consumidor dañado)

La sentencia de la Cámara de Apelaciones dispuso rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora, confirmando la sentencia dictada por el Juez de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Conciliación y

(67) CCC2ª, Córdoba, 04/04/2023, “Rivadero, Félix Alberto c. Discoteca Mozart y otro s/ ordinario”, Rubinzal Online /// RC J 1696/23.

Familia de 1a Nominación de la Ciudad de Villa Carlos Paz, en cuanto decidió rechazar la demanda daños como consecuencia de una caída en la pista de baile del referido local bailable en el año 2010.

En la sentencia de alzada se destacó: “*Inadvierte* el actor que la sola existencia de una relación de consumo que subyace o antecede al hecho lesivo, no excusa al consumidor de probar la concurrencia de los requisitos que condicionan el nacimiento de la obligación de resarcir” y no habiéndose probado la relación de causalidad, se concluyó que no existía responsabilidad.

Por un lado, con respecto a la estructura, la sentencia analizada puede ser comprendida sin ningún inconveniente por el operador jurídico, puesto que —análogamente a las sentencias nacionales— se enumeran previamente las cuestiones a resolver por el Tribunal de alzada, y ello representa un sumario que es útil y que contribuye a la claridad expositiva o metodológica. El contenido se organiza en diferentes títulos que expresan los antecedentes del caso, los razonamientos vertidos en los considerandos y trazando un camino adecuado hacia el resolutorio.

Por otro lado, podemos preguntarnos si la metáfora⁽⁶⁸⁾ o el sentido figurado empleado en la sentencia contribuyen a la claridad expositiva de su contenido. En efecto, en los considerandos de la sentencia podemos leer: “En suma, la anemia probatoria sobre la vinculación causal entre el hecho y el daño que el actor pretende sea resarcido, luce evidente”. Sin duda alguna, la falta de prueba del presupuesto de relación causal fue la razón del rechazo de la demanda y para enfatizarlo se utiliza la voz “anemia”⁽⁶⁹⁾ como análoga. Algunos decisorios son más expresivos para señalar este defecto en los medios de prueba mediante la clásica frase de “orfandad probatoria”.

Empero, el uso de la palabra “anemia” no es adecuado en el contexto empleado ya que tal denominación pertenece a la ciencia médica y no debería admitirse en un sentido figurado, aunque esto es opinable, porque otros podrían afirmar lo contrario. Asimismo, la palabra “inadvierte” tampoco es recomendable porque no se encuentra en el Diccionario de la Real Academia Española.

(68) Diccionario de la Real Academia Española, voz metáfora: “1. f. Ret. Traslación del sentido recto de una voz a otro figurado, en virtud de una comparación tácita, como en las perlas del rocío, la primavera de la vida o refrenar las pasiones” (consulta 10/07/23). Fuente: <https://dle.rae.es/met%C3%A1fora>

(69) Diccionario de la Real Academia Española, voz anemia: “1. f. Estado patológico producido por una disminución del contenido de hemoglobina en la sangre y, generalmente, de los glóbulos rojos” (consulta 10/07/23). Fuente: <https://dle.rae.es/anemia?m=form>

En suma, creemos que el lenguaje jurídico está dotado de ciertas características que lo distinguen del empleado en otras ciencias y, si bien, se procura que sea accesible a las personas comunes no resultaría adecuada una desnaturalización de los tecnicismos propios de la ciencia jurídica en aras de la comprensión.

V.3. El caso “Asat c. Banco Macro”⁽⁷⁰⁾ (consumidor bancario)

La sentencia de Cámara rechazó los recursos de “Prisma Medios de Pago S.A.” y del “Banco Macro S.A.”, con más las costas. De otro lado, confirmó el fallo de Primera Instancia que condenó a las dos instituciones en virtud de incumplir el deber de información y además de agravar la situación del actor informándolo como moroso ante el BCRA. Asimismo, elevó tanto el monto indemnizatorio por el rubro daño moral a valores contemporáneos a la sentencia a la suma de “pesos un millón cuatrocientos mil” como también la sanción por daño punitivo a la suma de “pesos dos millones quinientos mil”.

De modo preliminar, señalamos que la sentencia cumple, en general, con el objetivo de ser clara en la exposición de los hechos como en la fundamentación jurídica del resolutorio.

Así, desde el punto de vista metodológico, enumera de manera ordenada las “cuestiones” a trabajar a lo largo de la sentencia. Con acierto, recurre al uso de títulos y subtítulos, para exponer los agravios esgrimidos organizados de la siguiente manera: “III.a. Agravios del Banco Macro S.A.; III.b. Agravios de Prisma Medios de Pago S.A.; III.c. Agravios del actor”. Como hemos adelantado, este método ayuda a la claridad expositiva del fallo y permite visualizar rápidamente la estructura y diseño. También es importante destacar que contribuye al lenguaje claro, que no se utilice en el decisorio la expresión “Que” al inicio de cada una de la oración de los considerandos de la sentencia.

En cambio, no es recomendable seguir utilizando los números romanos y que deben ser reemplazados por los números arábigos. Tampoco los términos latinos como *a quo*. La redacción en un momento pierde fluidez porque se recurre a fuentes bibliográficas y judiciales extensas, tendientes a demostrar la justicia de la decisión o bien la adecuación a las reglas legales.

V.4. El caso “Credife S.A. c. Zarlenga”⁽⁷¹⁾ (consumidor cambiario)

El Superior Tribunal de Justicia Entre Ríos hizo lugar al recurso de inaplicabilidad de ley, modificando la resolución de la Sala Civil y Comer-

(70) CCC, Sala III, Mar del Plata, 03/05/2023, “Asat, Juan Carlos c. Banco Macro s/ Daños y perjuicios”, LL Online AR/JUR/68669/2023.

(71) STJ, Entre Ríos, 20/08/2021, “Credife S.A. c. Zarlenga, Mirta Irene s/ Ejecutivo”, Rubinzal Online /// RC J 6076/21.

cial de la Cámara de Apelaciones de Concepción del Uruguay, y confirmando la sentencia dictada en Primera Instancia, que había considerado que el pagaré y la documentación aportada por la parte ejecutante no cumplían con la normativa de derecho de defensa del consumidor (ley 24.240).

De modo preliminar, advertimos que la sentencia cumple, en general, con el objetivo de ser clara en la exposición de los hechos, así como en la fundamentación jurídica del resolutorio. Pero hay cuestiones que resultan ser observables desde el punto de vista del lenguaje claro y que pasamos a analizar.

Así, leemos en el texto de la sentencia: “Estudiados los autos, la Sala se planteó la siguiente cuestión: ¿qué corresponde resolver respecto del recurso de inaplicabilidad de ley interpuesto?”. Como puede advertirse, la exposición de las cuestiones controvertidas a lo largo de la vía recursiva pudo ser más clara. En efecto, como señalamos, resulta apropiado partir de una pregunta al momento de exponer los antecedentes de la causa y luego resolver la litis; sin embargo, se puede diseñar el contenido de manera clara y adecuada para su entendimiento o interpretación.

Tampoco es recomendable adelantar o prometer el desarrollo de algún contenido importante, y luego no hacerlo, total o parcialmente. Así, podemos leer: “Entiendo que la temática que nos convoca reviste una gran actualidad y, en particular, considero útil ponderar las distintas posiciones que se han adoptado en la doctrina y jurisprudencia local”. Sin embargo, no leemos en el texto de la sentencia una referencia o datos de sentencias relevantes acerca de las posiciones que se han adoptado en la jurisprudencia local. El lenguaje claro requiere que toda cita de jurisprudencia relevante sea acompañada de la referencia a los fallos más relevantes en la materia.

Más adelante en cambio, si se ha procurado respetar la referida pauta:

[...] se receptó el criterio que examina la definitividad de la sentencia a través del prisma del “daño irreparable” (CS; Fallos: 265:165). Vale decir, atendiendo aquellas circunstancias en que, por encima de las contingencias formales, no habrá posibilidad de volver a considerar lo ya decidido y firme (hasta aquí, el criterio se presenta conteste con mi voto como Vocal de la Sala del Trabajo STJER en autos “Latorre, Pablo Damián c/ RONTALTEX SA — Cobro de pesos y entrega de certificación laboral — Acción ordinaria de nulidad de despido y medida cautelar — Incidente de apelación de medida cautelar — Recurso de inaplicabilidad de ley”, LAS 17/03/2014).

De otro lado, el uso del vocablo “definitividad”, que es un neologismo jurídico porque no se encuentra en el Diccionario de la Real Academia Española, no ayuda tampoco al lenguaje claro.

V.5. El caso “Furst c. Assist Card Argentina S.A. de Servicios”⁽⁷²⁾ (consumidor de viajes)

En este caso se condenó a una empresa de seguros de viaje por daños al actor y a su grupo familiar por haberse acreditado el incumplimiento de las prestaciones de un seguro de cobertura especial por COVID-19, con motivo de un viaje a España y con vigencia de servicio desde el 18 de septiembre de 2020 al 17 de septiembre de 2021.

En cuanto al diseño de la sentencia, no se incorporan títulos o subtítulos, que hubieran sido recomendables en la descripción de las etapas del proceso, aunque se utilizan números romanos como guía del desarrollo.

Vale destacar que, en los considerandos, se hayan detallado cada una de las pruebas producidas, en el párrafo que dice: “Corresponde, entonces, adentrarse en el cotejo de los elementos de índole probatoria colectados en la causa”. A partir de allí, se enumeran cada uno de los medios probatorios que se llevaron adelante en el proceso, sino que además se destaca la pertinencia, dedicándole varias líneas a su análisis. También se finaliza afirmando: “I.d) Conclusiones que se extraen del material probatorio referido”. Ello pone en evidencia que la sentencia como instrumento jurídico tiene un diseño que no se agota en la exposición, sino que también puede incluir un análisis técnico, lógico y didáctico, facilitándose su comprensión para el consumidor.

VI. CONCLUSIÓN

El lenguaje claro es una herramienta interesante que debe y puede ser utilizada en la medida que sea útil en las sentencias judiciales, cualquiera sea su naturaleza o ámbito de aplicación. Empero, en ciertas parcelas jurídicas en las cuales se encuentre un destinatario primario que sea vulnerable (ej. género, minoridad, consumidor, etc.), hemos afirmado que se debe necesariamente recurrir a esta técnica⁽⁷³⁾.

Por nuestra parte, por cuestiones metodológicas, recomendamos o sugerimos esbozar una estructura de la sentencia que comience de lo general a lo particular, con títulos y subtítulos, que expliciten el desarrollo del curso jurídico y que permitan así comprender los argumentos de la decisión final. Sin embargo, al final del día, no debemos olvidar que el lenguaje claro

(72) Juzg. Nac. Com. N.º 8, 21/06/2022, “Furst, Martín c. Assist Card Argentina S.A. de Servicios”.

(73) GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “¿A quiénes les hablan los jueces?”, LL Online AR/DOC/726/2023: “Para ese fin disponemos de una serie de técnicas y herramientas que ayudan a una comunicación clara, como el estilo, el tono, la sintaxis, el diseño y la estructuración de la sentencia”.

es un instrumento o recurso que facilita o tiende a facilitar la comprensión de una sentencia judicial y por lo tanto es solo un *medio* porque lo que realmente importa es primero garantizar el acceso a la justicia⁽⁷⁴⁾; y luego, que la decisión judicial sea tempestiva, justa y razonable.

(74) GÓMEZ, C. D., “La exigencia del lenguaje claro en las decisiones judiciales”, LL Online AR/DOC/1415/2022: “De nada sirve pregonar, enfáticamente, sobre el deber de los jueces de hablar claro, con un lenguaje sencillo, si antes no se garantiza el acceso a la justicia, conforme a las propias realidades sociales”.

EL LENGUAJE CLARO LLEGA A LA CORTE SUPREMA

Por Leiza M. Centurión Olguín () y Alejandro R. Retegui (**)*

La Corte Suprema de Justicia de la Nación aprobó las primeras pautas para redactar sus sentencias en un lenguaje más comprensible para toda la ciudadanía. Mediante la resolución 2640/2023 (en adelante “la Resolución”) fijó un conjunto de lineamientos de escritura y organización para las sentencias que se dicten en el marco del recurso extraordinario federal. Además, creó un grupo de trabajo que se encargará de elaborar nuevas guías de escritura clara. Los magistrados Rosatti, Rosenkratz y Maqueda votaron a favor, mientras que Lorenzetti lo hizo en disidencia parcial ⁽¹⁾.

La iniciativa de la Corte Suprema se suma a otras que buscan mejorar la comunicación entre el Poder Judicial y la sociedad. La pérdida de confianza en las instituciones ha sido en parte atribuida a la dificultad que tiene la ciudadanía para entender cómo hablan de los tribunales. La meta es superar la brecha entre el lenguaje jurídico y el cotidiano mediante una comunicación más sencilla. Así las personas pueden entender sin mayores esfuerzos los documentos legales que las afectan.

En el ámbito de la Justicia, el lenguaje claro ayuda a que las personas comprendan mejor sus derechos y obligaciones cuando los jueces toman una decisión. Y poder impugnarla en caso de desacuerdo. Aunque este estilo pone el acento en cómo se redactan los textos legales, también destaca la importancia de fomentar la educación jurídica en la población para que pueda participar en los asuntos públicos que les conciernen.

(*) Abogada (UNNE). Posgraduada en Inteligencia Artificial y Derecho (UBA). Diplomada en Innovación y Gestión Judicial Tecnológica (UCH). Encargada del proyecto de digitalización del IPS Corrientes.

(**) Abogado (UNNE). Especialista en Derecho Tributario (UBA). Secretario de la Asociación Argentina de Lenguaje Claro. Coordinador del Ateneo de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Corrientes.

(1) Anteriormente, se habían publicado guías de redacción jurídicas centradas en aspectos gramaticales y sintácticos: “Claves para una redacción jurídica correcta”, “Dudas frecuentes y errores comunes” y “Lecciones de redacción”, disponible en <https://www.cij.gov.ar/lecciones-de-redaccion>.

I. LOS PRESUPUESTOS DEL LENGUAJE CLARO

Según Thomas y Turner, un estilo de escritura se deriva de un conjunto de decisiones fundamentales que hace el escritor antes de ponerse a escribir ⁽²⁾. Esas decisiones en el lenguaje claro son tres: el auditorio no es experto, el texto debe ser fácil de entender y el objetivo final es democratizar la conversación pública.

I.1. El auditorio no es experto

El lenguaje claro parte de la premisa de que los textos legales no solo se dirigen a profesionales del derecho, sino también a personas no familiarizadas con la terminología, principios y conceptos jurídicos; es decir, a legos en la materia.

Si bien entre juristas, fiscales o abogados de la contraparte el uso de lenguaje especializado agiliza la comunicación, dicho tecnolecto se vuelve una barrera para quienes no forman parte de la comunidad discursiva. A menudo, el conocimiento que compartimos los colegas hace que no nos demos cuenta de lo complicado que es nuestro modo de comunicarnos para los demás. La jerga legal se nos vuelve imperceptible.

Según Perelman, los vocablos técnicos resumen un conjunto de conocimientos, reglas y convenios, cuya ignorancia provoca que su comprensión escape por completo a los profanos ⁽³⁾. Por lo tanto, el lenguaje claro prioriza la comprensión del lector. Mas cuando los destinatarios son personas ajenas a nuestra profesión.

I.2. El texto debe ser fácil de comprender

El segundo principio afirma que el auditorio debe comprender el significado del texto en la primera lectura, sin que deba realizar esfuerzos cognitivos adicionales. Para lograrlo se aplican técnicas de escritura y composición que permiten adaptar el texto al nivel de comprensión del público objetivo. Según Altamirano, el destinatario es el único criterio para evaluar la claridad del texto ⁽⁴⁾.

Por eso, Carretero González sugiere, como punto de partida, conocer el nivel de formación medio de la población a la que se dirige el derecho

(2) TOMAS, F.N. - TURNER, M. "Clear and simple as the truth. Writing classic prose", Princeton University Press, 2011, 2ª ed., p. 21.

(3) PERELMAN, CH. - OLBRECHTS-TYTECA, L., "Tratado de la argumentación. La nueva retórica", Gredos, Barcelona, 2015, p. 169.

(4) ALTAMIRANO, L., "Lenguaje claro y discurso jurídico", Toledo Libros Jurídicos, Córdoba, 2023, cap. 2.

apelando a las estadísticas ⁽⁵⁾. En Argentina, desafortunadamente, debemos reconocer que más de la mitad de los estudiantes de secundaria presentan dificultades para entender lo que lee, según lo indican los resultados de las pruebas PISA del Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos de la OCDE ⁽⁶⁾.

Así la claridad textual exige que los autores de documentos legales y jurídicos se pongan en el lugar del lector y adapten aquella escritura a sus propias necesidades y expectativas.

I.3. La finalidad es democratizar la conversación pública

El tercer principio es que el lenguaje claro tiene como finalidad promover la democratización del derecho, esto es, que los textos legales sean entendidos por la comunidad en general. No solo para que las burocracias sean más amigables y accesibles, sino para que la gente conozca y comprenda el derecho que la rige.

Si no se logra este objetivo, se corre el riesgo de que la conversación pública se convierta en elitista, incluso alquímica, propia de grupos misteriosos. La dificultad para entender un texto jurídico ya no es solo un problema de los abogados; afecta a toda la ciudadanía, porque es la forma que hablan los tribunales.

II. LOS DESTINATARIOS DE LOS FALLOS DE LA CORTE SUPREMA

Entonces, ¿por qué la Corte aboga por la claridad en sus sentencias? Las sentencias de la Corte no solo son leídas por los expertos en derecho. Tienen además un público no especializado. La resolución reconoce que las sentencias están dirigidas a las partes y sus abogados involucrados en el caso, pero en muchos casos también a la judicatura, la comunidad académica, la prensa y la sociedad en su conjunto ⁽⁷⁾.

Principalmente, las sentencias se dirigen a las partes del proceso. Son quienes están implicadas directamente en el resultado del caso y pueden representar intereses individuales, colectivos, empresariales o profesionales

(5) CARRETERO GONZÁLEZ, C., "Comunicación para juristas", Tirant lo blanch, Valencia, 2019, p. 57.

(6) Iprofesional, 19-02-24, "Pruebas PISA: la mayoría de los estudiantes argentinos no logra niveles básicos en matemática, lectura y ciencias", <https://www.iprofesional.com/management/393928-pruebas-pisa-argentina-en-matematica-lectura-y-ciencias>.

(7) Ver además, ROSATTI, H., "La palabra de la Corte Suprema", Siglo XXI editores, Buenos Aires, 2022, p. 77; SIERRA de DESIMONI, E., "Los destinatarios del texto y el lenguaje claro", LA LEY 06/09/21, 15; STARK, S. "Why Judges have nothing to tell lawyers about writing", The Scribes Journal of Legal Writing, 1990, p. 24.

(8). Para poder ejercer sus derechos, se espera que los abogados les expliquen las sentencias. Pero, a veces, estas son tan enrevesadas que ni siquiera las entienden los juristas más experimentados. Por ejemplo, la Corte consideró arbitraria una resolución de Cámara que poseía “...una redacción confusa, complicada e ininteligible en algunos párrafos” que hacía dificultoso apreciar el razonamiento del tribunal y que impedía a las partes una correcta defensa de sus derechos (9).

Igualmente, la Corte aborda temas que incumben a toda la comunidad y que excede el interés de las partes del proceso. Cuando las decisiones judiciales son fáciles de entender, la sociedad civil puede participar de forma efectiva en el debate público sobre sus derechos. La Corte ha reconocido que la prensa seria y responsable desempeña el rol de explicar de manera simple y llana el desarrollo de los casos judiciales, sin usar los tecnicismos propios de jueces y abogados (10). Esto plantea la pregunta: ¿por qué la Corte no hace lo mismo y asume esa responsabilidad? ¿Por qué no redacta sus sentencias de forma clara?

La Corte se ha expedido sobre la necesidad de claridad de las normas legales. Ha señalado que, al establecer permisos y prohibiciones, las normas deben ser precisas, previsibles y conocidas por sus destinatarios. No basta que ese conocimiento sea analizado en abstracto, sino atendiendo razonablemente al ámbito de aplicación concreto y a las características y la capacidad de conocimiento de los sujetos a los cuales se dirige (11). Dijo que el art. 19 de la Constitución Nacional exige que las normas incluidas dentro de la juridicidad tengan el mayor grado de previsión y previsibilidad posible “...a fin de que cumplan con el estándar de claridad que es exigible para que los sujetos puedan ajustar sus respectivas conductas” (12). En ese sentido sostuvo que una norma impositiva mal redactada no cumple con la claridad requerida para que los contribuyentes sepan cómo actuar en ese ámbito (13).

Asimismo, la Corte ha expresado que las palabras que usa el legislador deben ser entendidas con sus significados habituales, a menos que el legislador decida apartarse de dichos significados corrientes; y que:

La razón de este principio de interpretación se funda en que uno de los fines principales del legislador al dictar normas es el inducir ciertas

(8) CS, “Halabi”, Fallos: 332:111; “Aguera”, Fallos: 322:1781, “Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires”, Fallos: 341:1017; 338:1492; 343:1259.

(9) CS, Fallos: 338:131; ver también Fallos: 334:1139 en que critica la “confusa redacción” de una resolución de Cámara “que nada exhibe de diáfano”.

(10) CS, “Menem, Eduardo”, Fallos: 321:2848.

(11) CS, Fallos: 341:1017, especialmente considerandos 6 a 9.

(12) CS, en el dictamen de la señora Procuradora Fiscal al que remite la Corte en Fallos: 344:3209.

(13) CS, “Finexcor S.A. c/ Dirección General Impositiva y otro s/ recurso”, 24/04/2012.

conductas que considera deseables. Este efecto en el comportamiento del destinatario de la ley presupone que este entiende el “mensaje” que el legislador ha plasmado en la norma. Y, para ello, es imprescindible que exista un lenguaje común al emisor y al receptor ⁽¹⁴⁾.

Es llamativo que la Corte, al mismo tiempo que reconoce la importancia de la claridad en las normas legales, no haya aplicado este mismo principio a sus propias decisiones. Son estas las que interpretan el derecho y resuelven conflictos jurídicos en última instancia. Una sentencia que resulte oscura o ambigua puede generar inseguridad jurídica. En uno de sus primeros precedentes el Tribunal dijo que “[n]o es temerario un litigante que, por falta de precisión en el significado de las palabras de una sentencia, interpreta esta erróneamente” ⁽¹⁵⁾.

Como vemos las audiencias que enfrenta el tribunal son heterogéneas, compuestas por grupos especializados y personas legas, que tienen diferentes expectativas, intereses y opiniones sobre las decisiones. La Corte tiene que escribir una sentencia que trate los temas propuestos por las partes, que sirva para el estudio de los expertos, y que, al mismo tiempo, sea entendible por parte del público general.

Es una tarea compleja, como bien lo describe Stark:

...la escritura judicial se lee de manera diferente a la prosa ordinaria. Los jueces son escritores paranoicos, y con buena razón. El escritor ordinario, o litigante, puede escribir una pieza con la confianza de que será leída una o dos veces por su significado literal. Pero no los jueces. Sus piezas se leen con escrutinio en busca de fallos lógicos o errores. A menos que el lenguaje sea inequívoco, a menudo se citará en contextos diferentes de lo que el autor de la opinión podría haber imaginado. Para tratar con futuros lectores, los jueces se vuelven autoconscientes sobre la selección de palabras y a menudo se repiten. Y su escritura sufre ⁽¹⁶⁾.

Para afrontar este desafío Posner propone una estrategia:

... una excelente disciplina mental es fingir que se está escribiendo para una audiencia no experta. Esto ayuda a evitar la jerga innecesaria, la prosa turgente y abstracta, las notas al pie, las largas citas, las tediosas repeticiones y los demás signos distintivos de la escritura legal profesional ⁽¹⁷⁾.

De este modo, por un lado, la precisión jurídica permite resolver los casos judiciales de manera razonablemente fundada. Ello exige un lenguaje técnico que pueda ser interpretado y aplicado por otros juristas. Por otro

(14) CS, voto de los jueces Petracchi y Bossert en Fallos: 318:1428.

(15) CS, Fallos: 6:433.

(16) STARK, op. cit., p. 28.

(17) POSNER, “Legal writing today”, *The Scribes Journal of Legal Writing*, 2001-2002, p. 35.

lado, la claridad persigue garantizar el derecho de acceso a la Justicia. La complejidad del lenguaje jurídico puede crear una barrera para el público en general al limitar su comprensión de las decisiones que lo afectan. Así, encontrar el equilibrio entre la precisión jurídica y la claridad es un reto constante para los jueces.

III. LAS RECOMENDACIONES DEL LENGUAJE CLARO

A esta altura del discurso surge la pregunta: ¿Cómo se logra clarificar los textos para un público no especializado? El lenguaje claro emplea un conjunto de herramientas para hacer más comprensibles los textos. Abarcan el vocabulario que se usa, la estructura de oraciones y párrafos, la organización de los argumentos y el diseño visual del escrito.

Estas técnicas se nutren de una amplia gama de fuentes, desde manuales de estilo y guías de redacción hasta buenas prácticas y estudios especializados; y han sido adoptadas por los escritores en el ámbito legal ⁽¹⁸⁾. Las lingüistas Da Cunha Fanego y Escobar Álvarez han clasificado las recomendaciones en español en tres niveles: léxicos, morfosintácticos y discursivos ⁽¹⁹⁾. Las más relevantes se pueden leer en el cuadro.

La Corte ha calificado a los lineamientos para sentencias claras como “recomendaciones” (consid. 1º, de la resolución) y estamos de acuerdo con esta calificación. Lorenzetti, en su disidencia, sostiene que el tribunal está reglamentando sobre el lenguaje que deben utilizar los jueces. Sin embargo, esto no es así; las recomendaciones son en realidad consejos prácticos para escribir. A diferencia de la ortografía y la gramática, que se basan en reglas definidas, estas recomendaciones funcionan más como sugerencias orientativas que como mandatos estrictos.

Ahora bien, hay que destacar que las recomendaciones no son una ciencia exacta. El lenguaje es flexible para expresar ideas, pero a la vez difícil de manejar. Dado que el castellano dispone de 93.000 palabras, un mismo concepto o idea se puede enunciar de varias maneras. En ese sentido, las recomendaciones sirven como guías que orientan a los jueces en la toma de

(18) CARRETERO GONZÁLEZ, C., *oB. cit.*, p. 96/97; DE CUCCO ALCONADA, Carmen, “Manual de escritura de textos jurídicos en lenguaje claro”, Hammurabi, Buenos Aires, 2023, 3ª ed.; WYDICK, R. - SLOAN, A. “Plain English for lawyers”, Durham, North Carolina Academic Press, 2019, 6ª ed.; GARNER, B., “An approach to legal style: twenty tips for the legal writer”, *The Scribes Journal of Legal Writing*, 1991, p. 1/36; *id.*, “Legal Writing in Plain English: A Text with Exercises”, The University of Chicago Press, 2013; FISCHER, J., “A contemporary take on Strunk and White for legal writers”, *The Scribes Journal of Legal Writing*, 2013, p. 127/152. El énfasis en el estilo está plasmado en los manuales y guías de redacción publicados por la Justicia y la Administración.

(19) DA CUNHA FANEGO, I. - ESCOBAR ÁLVAREZ, M., “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”, *Pragmalingüística*, N.º 29, 2021, ps. 129-148.

decisiones sobre cómo redactar sus sentencias. Les ayudan a resolver problemas de enunciación, elegir la terminología adecuada y estructurar el texto de forma coherente. Sin embargo, la decisión final sobre cómo expresar los argumentos en una sentencia siempre recae en los jueces.

Asimismo, hay que admitir que en el ámbito de la Corte Suprema no se pueden seguir las recomendaciones de manera literal. Por ejemplo, se aconseja usar palabras concretas y no abstractas, pero la Corte da opiniones generales que sirven como precedente para otros casos, y para eso necesita usar un lenguaje más abstracto. De igual modo, en casos con diversos temas, explicar cada término técnico —como propone el lenguaje claro— puede alargar la sentencia hasta volverla ilegible. Encontrar un equilibrio entre la terminología y la complejidad del tema es un desafío caso por caso.

Ante estas dificultades, parece acertado que la Corte establezca un grupo de trabajo para hacer un seguimiento de las sentencias e ir adaptando las recomendaciones a las particularidades del ámbito judicial. La objeción de Lorenzetti, al decir que la norma es incompleta, no parece acertada. El número de pautas no es cerrado; por el contrario, se prevé la incorporación de otras más, a medida que se implementen (art. 3º, inc. a, de la Resolución).

IV. LOS LINEAMIENTOS DE LA CORTE SUPREMA

La Corte Suprema ha identificado, por el momento, tres problemas que afectan la claridad de sus sentencias:

- *La jerga*: uso de términos técnicos y del argot profesional que pueden resultar incomprensibles para los que no forman parte del círculo de la abogacía.

- *La verborragia*: uso de palabras innecesarias y expresiones redundantes que alargan el texto y dificultan su lectura.

- *La falta de organización*: ausencia de una estructura lógica y coherente que ordene los argumentos de la sentencia.

IV.1. tecnicismos judiciales

En primer lugar, la Corte se ha propuesto recopilar tecnicismos judiciales e identificar oportunidades de mejora (art. 3º, b, de la Resolución). El exceso de jerga, según Posner, es uno de los rasgos del “estilo puro” de redacción de resoluciones judiciales y constituye el principal obstáculo para que el auditorio lego las entienda ⁽²⁰⁾.

(20) POSNER, R. ob. cit., p. 35.

La clarificación se consigue con el empleo de palabras comunes más cercanas al habla cotidiana. Orwell aconsejaba evitar una palabra científica o un término de la jerga, si se puede encontrar una palabra común equivalente ⁽²¹⁾. También se puede explicar sucintamente el término técnico, siempre que sea posible y no conspira con la brevedad del texto. Otra táctica consiste en optar por el término técnico más conocido frente a uno menos familiar.

En la recopilación, se podrían incluir expresiones no estrictamente técnicas pero típicas de la prosa forense, que resultan ajenas al público general. Aquí señalamos algunas:

- Frases hechas y formularias que buscan dar un tono formal a la sentencia, pero alargan innecesariamente el texto y dificultan su sentido; tales como “Que, expuestos los antecedentes del caso, cabe tener presente que...”, “En tales condiciones, corresponde que la Corte Suprema, como cabeza del Poder Judicial de la Nación...”, “Tal respuesta institucional, a adoptarse mediante la presente sentencia, es fruto de una decisión consensuada entre los ministros que integran este Corte” (en este último ejemplo se utilizan muchas palabras para decir que la sentencia es consensuada).

- Expresiones ornamentales, como “ante lo así resuelto”, “previo a avanzar en consideraciones de fondo”, “según lo hasta aquí expuesto”, “El argumento en cuestión tiene sustento en una misma y única motivación”, “Por último, pero no por ello menos importante”. Son expresiones que buscan embellecer la prosa, pero que la tornan pomposa.

- Clichés, como “categoría sospechosa”, “diálogo de fuentes”, “excitar la jurisdicción”, “remedios federales”. Se trata de frases estereotipadas que abundan en los textos jurídicos. Son tan propias de nuestro oficio que pueden resultar incomprensibles para otras personas.

- Arcaísmos y latinazgos, como “a quo”, “la Alzada”, “erga omnes”, “reformatio in pejus”.

- Expresiones forenses pero inusuales en el habla corriente, como “aventar”, “coadyuvar”, “desinsacular”, “coligar”, “inconcuso”, entre otras.

Muchas de estas expresiones podrían readecuarse o incluso eliminarse, aún si eso conlleva que el texto pierda su tonalidad judicial.

IV.2. Brevedad y concisión

Para reducir la verbosidad, la Corte prioriza las oraciones cortas, evitando las oraciones-párrafo y las repeticiones innecesarias.

(21) ORWELL, G. “La política y el idioma inglés”. Disponible en: <https://bioinfo.uib.es/~joemiro/RecEscr/Politicayidioma.pdf>

Las oraciones cortas responden a la pregunta básica “quién hizo qué” y siguen el orden sujeto, verbo y complementos. Son más fáciles de entender. En contraste, las oraciones con muchas ramificaciones y sintagmas subordinados aumentan la probabilidad de errores sintácticos por parte del escritor y dificultan la comprensión del texto para el lector ⁽²²⁾.

Cuando la oración se alarga más de la cuenta pueden alcanzar la extensión de un párrafo, e incluso ocupar páginas completas. Es la desafortunada oración-párrafo que la Corte aconseja rehuir. En este caso es recomendable dividir las oraciones en dos o más partes; y que cada párrafo se concentre en una sola idea, ya sea para narrar hechos, describir circunstancias, presentar datos o desarrollar argumentos. De ese modo, el texto se edifica sobre párrafos bien elaborados y conectados entre sí. Según Poblete Olmedo, “[l]a construcción de un buen párrafo es la base para la coherencia global del texto” ⁽²³⁾.

Por otra parte, la prolongación innecesaria de una resolución judicial puede fatigar al lector, más aún cuando nos está costando leer textos largos ⁽²⁴⁾. En ese sentido, la Corte propugna que, en los votos concurrentes o disidencias, no se repita la reseña de la causa cuando sea idéntica a la realizada por la mayoría. Esto evita la redundancia y facilita la identificación de los puntos de acuerdo y desacuerdo entre los jueces.

La falta de economía en la expresión es, según Posner, una desconsideración hacia el lector. Señala que “[b]ajo este epígrafe se pueden agrupar la tendencia al exceso, a la repetición, al tedio, y la acumulación de citas, hechos, citas textuales y lugares comunes, que son rasgos tan característicos de la prosa judicial” ⁽²⁵⁾.

IV.3. La estructura de la sentencia

En lo que respecta a la estructura, la Corte propone un esquema estándar para organizar los diversos ejes temáticos de una sentencia: detalle del objeto de la demanda, relación de los hechos de fondo y del proceso, reseña de la resolución del tribunal apelado, resumen de los agravios del apelante, examen de admisibilidad del recurso extraordinario, controversia que debe resolver la Corte, desarrollo de argumentos y parte dispositiva. A esto se añaden los requisitos establecidos por los códigos procesales para las sentencias.

(22) PINKER, S. “The sense of style”, Penguin Books, New York, 2015, cap. IV.

(23) POBLETE OLMEDO, C., “El párrafo en el lenguaje claro”, LA LEY 06/09/2021.

(24) JOHNSON, C. “Microstyle: The Art of Writing Little”, W. W. Norton & Co., New York: 2011, p. 4/7.

(25) POSNER, R. op. cit., p. 35.

El esquema provisto por la resolución, que no ofrece mayores detalles, representa una estructura bastante tradicional en comparación con otros modelos más actuales ⁽²⁶⁾. Por ejemplo, la jueza Bader Ginsburg solía iniciar su voto con un resumen conciso que explicaba de qué trataba el caso, la cuestión legal involucrada, la decisión del Tribunal y el fundamento principal del fallo ⁽²⁷⁾.

En cuanto a los fundamentos, la Corte señala que los argumentos deben enlazarse de forma sistemática, exacta y coherente; es decir, que las distintas partes de la sentencia deben estar conectadas y relacionadas entre sí, para formar una unidad comprensible. El enlace se logra con el uso de herramientas lingüísticas y gramaticales que aseguran que las oraciones y párrafos mantengan un hilo conductor a lo largo del texto. Según Sierra de Desimoni,

[l]a estructura ayuda a la claridad. Sirve para dar razones y pruebas de las conclusiones (principio de verificabilidad). Brinda una secuencia (principio de racionalidad). Organiza el análisis del caso. Explicita conexiones entre premisas y conclusión. Facilita la navegación por el documento y ayuda al lector a encontrar lo que busca” ⁽²⁸⁾.

En sus fallos, la Corte subraya que la coherencia, entendida como consistencia lógica, “...es particularmente exigible a los actos judiciales entre otras razones, para evitar la perplejidad de los litigantes”; ⁽²⁹⁾ y que la sentencia debe entenderse como una unidad lógico-jurídica en la que su parte dispositiva es la conclusión necesaria de las premisas fácticas y normativas efectuadas en sus fundamentos ⁽³⁰⁾.

Asimismo, en la resolución la Corte recomienda que la sentencia sea autosuficiente y que no se hagan remisiones a otros textos como dictámenes y fallos; y proporciona pautas en caso de que ello sea necesario. Una sentencia es autosuficiente cuando la resolución se basta a sí misma, de suerte que su sola lectura resulte suficiente para obtener una correcta comprensión del caso ⁽³¹⁾.

(26) Ver las formas de organizar la información que propone CUTTS, M. “Oxford guide to plan English”, Oxford University Press, Oxford, 2020, 5ª ed., Cap. 3; GARNER, B. “Legal writing...”, ob. cit., parte 2; CLARK, R., “Help! For Writers”, Little, Brown and Co., New York, 2011, p. 201, que señala las cinco partes de la argumentación legal conocidas como CREAC: conclusión, regla, explicación, aplicación y cierre.

(27) Reportaje de GARNER, B., *The Scribes Journal of Legal Writing*, 2010, p. 133.

(28) SIERRA de DESIMONI, E., “La estructura y el diseño de las resoluciones jurisdiccionales”, en RETEGUI, A. - ROCCA, F., *Lenguaje Claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*, La Ley, Buenos Aires, en prensa.

(29) CS, Fallos: 307:146; 327:608; 341:536; 344:2765.

(30) CJ; Fallos: 344:1266; 344:545; 321:1642; 320:985 disidencia de los jueces Fayt y Boggiano; Fallos: 316:609, entre muchos otros.

(31) CS, “Das Neves Mario y otro s/denuncia”, 25/09/2007, Fallos: 288:448; 213:246, si bien referidos a la autonomía del escrito del recurso extraordinario.

Como observamos, los primeros lineamientos se centran en evitar la jerga, en reducir la extensión del texto y organizar de manera coherente los argumentos de la sentencia. Lorenzetti, en su disidencia, objeta que la mayoría se enfoca en los aspectos menos relevantes del lenguaje claro y no se ha aprovechado suficientemente la riqueza del tema. Puede ser cierto, pero como se mencionó anteriormente, se espera que estos lineamientos se amplíen con el tiempo.

V. EJEMPLOS Y REELABORACIONES

Para ilustrar las dificultades de claridad, examinaremos algunos pasajes de sentencias de la Corte, teniendo en cuenta las recomendaciones del lenguaje claro. Aunque cada texto tiene sus particularidades, es posible destacar puntos comunes:

- Uso de oraciones extensas cargadas de información y detalles.
- Presencia de oraciones subordinadas que rompen el ritmo de lectura, mediante el uso de frases y aclaraciones entre guiones y paréntesis.
- Combinación de datos de diversa importancia.
- Empleo de abreviaturas que pueden resultar desconocidas para el lector.
- Dificultad para discernir de entrada el asunto central del caso.

Seguidamente, presentamos la transcripción de fragmentos, realizamos una crítica puntual y ofrecemos humildemente una versión alternativa. Esta reelaboración es solo una de las múltiples formas en que se podría reescribir el texto, pues no existe una correcta.

- “Mendoza, Mario Raúl s/ nulidad de mesas - Frente por la Paz y la Justicia”, 23-04-08, Fallos: 331:866.

“1º) Que el apoderado del “Frente Jujeño” interpuso recurso extraordinario federal contra las sentencias nros. 3963/07, 3965/07 y 3966/07 dictadas en la causa nro. 4430/07 CNE y en las acumuladas (nros. 4426/07 CNE y 4429/07 CNE) por la Cámara Nacional Electoral que —revocando parcialmente decisiones de la Junta Electoral Nacional de Jujuy— declararon la nulidad de la elección realizada en diversas mesas de la Sección Electoral 1era. del distrito Jujuy con fundamento en el art. 114 inc. 3 del Código Electoral Nacional, al considerar que votaron personas que fueron injustificadamente agregadas en el padrón correspondiente a esas mesas (fs. 63/66)”.

Crítica:

El párrafo presenta detalles incrustados entre comas, guiones o paréntesis que interrumpen el flujo del texto y dificultan la identificación del suje-

to y el objeto de cada acción. Además, algunos pormenores podrían obviarse, como las hojas y los números de expedientes.

Nuestra versión:

El “Frente Jujeño” interpuso recurso extraordinario federal contra las sentencias de la Cámara Nacional Electoral. Estas nulificaron la elección en diversas mesas de la Sección Electoral Primera del distrito Jujuy, en las que habían votado personas que fueron agregadas al padrón sin justificación.

- “Establecimiento Las Marías S.A.C.I.F.A. c/ Misiones, Provincia de si acción declarativa de inconstitucionalidad”, 01-09-2015, Fallos: 338:767.

“I) A fs. 4/78, la firma Establecimiento Las Marías S.A. C. I .F.A. interpuso acción declarativa de certeza contra la Provincia de Misiones, ante el Juzgado Federal de Primera Instancia de Paso de los Libres, a fin de que se declare la inconstitucionalidad e inaplicabilidad de la ley 4459 de la provincia demandada, en especial sus artículos 4° a 70, por transgredir los artículos 1°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10, 11, 12, 14, 14 bis, 16, 28, 31, 75, incisos 1, 2, 10, 13, 15, 18 y 19; 121, 124, 125, 126 y 127 de la Constitución Nacional.

“Señaló que la ley provincial también afecta otras normas federales, tales como la ley 23.548, el Código Aduanero, la ley 18.284 (Código Alimentario Argentino), la ley federal de defensa de la competencia 25.156 y la ley 25.564, que regula la actividad relativa a la yerba mate.”

Crítica:

Los números y referencias normativas no aportan información relevante para el lector, ya que no le permiten saber cuál es el objeto de la demanda y qué es lo que dispone la ley provincial para ser atacada por inconstitucional.

Nuestra versión:

Establecimientos Las Marías demandó a la Provincia de Misiones para que se declare la inconstitucionalidad de la ley provincial 4459. La ley obligaba a la empresa a envasar en Misiones la yerba mate que adquiriría en esa provincia. Además, prohibía la salida del territorio misionero de la hoja verde y de la yerba molida, hacia secaderos, molinos o envasadoras ubicados fuera de esa jurisdicción. De esa forma, afirmó la demandante, se estableció una aduana interior, incompatible con la libertad que tienen los productos nacionales de circular libremente dentro del país.

- “Shi, Jinchu c/ Municipalidad de la Ciudad de Arroyito”, 20-05-2021, Fallos: 344:1151

“1°) Que el actor, propietario del establecimiento comercial denominado “Supermercado Arroyito” dedujo acción declarativa de inconstitucionalidad”

lidad, con arreglo al art. 165, inc. 1º, ap. a, de la Constitución de la Provincia de Córdoba, contra la Municipalidad de la Ciudad de Arroyito, a fin de que se declare la inconstitucionalidad de los arts. 1º y 2º, inc. a, de la ordenanza 1660, sancionada por el Concejo Deliberante de dicha comuna el 25 de agosto de 2014 y promulgada por Decreto 443-W14 el día 26 de ese mes y año. Adujo que tal ordenanza, denominada “Descanso Dominical del Trabajador”, prohíbe a los supermercados de la ciudad de Arroyito abrir los días domingo y sanciona las infracciones a esa prohibición con multas de montos progresivos ante la reiteración y con clausuras en días hábiles, previendo, incluso, la clausura definitiva”.

Crítica:

El texto es más entendible que los anteriores. Sin embargo, tiene detalles que no son necesarios (la referencia normativa, la fecha de promulgación de la ordenanza, la expresión “establecimiento comercial”). También tiene muchas frases incrustadas que hace que sea difícil seguir la idea principal.

Nuestra versión:

El dueño del “Supermercado Arroyito” demandó a la Municipalidad de Arroyito a fin de que se declare la inconstitucionalidad de la prohibición a los supermercados de abrir los días domingo (ordenanza 1660/14). Sostuvo que esa prohibición lesionaba sus derechos de ejercer el comercio y de propiedad y que la Municipalidad carecía de jurisdicción para establecerla.

- “Denegri, Natalia Ruth c/ Google Inc. s/ derechos personalísimos: Acciones relacionadas”, 28-06-2022, Fallos: 345:482.

“1º) Que la actora demandó a Google Inc. con el objeto de que se le ordene suprimir ciertos sitios web que identificó en los que se exponía información suya relativa a hechos ocurridos hace más de 20 años que podían obtenerse mediante el ingreso de su nombre en el motor de búsqueda de la demandada. La lista de los sitios web identificados incluía videos de la actora en programas de televisión y noticias periodísticas.

“Sustentó su pretensión en el llamado “derecho al olvido” admitido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el caso “Google Spain S.L. Google Inc. v. Agencia Española de Protección de Datos, Mario Costeja González” (sentencia del 13 de mayo de 2014, en adelante, “caso Costeja”). Sostuvo que la información aludida —la que tildó de perjudicial, antigua, irrelevante e innecesaria— le ocasionaba serios perjuicios al referirse a hechos periodísticos ocurridos en el pasado vinculados a una causa penal de trascendencia (el “caso Cóppola”) que —argumentó— había perdido al momento interés público. Señaló que, aunque se trataba de información real sobre hechos de los que formó parte y en los que se vio involucrada, el mero paso del tiempo había generado que en la actualidad no revistiera ninguna

importancia informativa ni periodística para la sociedad en general que autorizara su difusión, además de que la avergonzaba, ya que formaba parte de un pasado que no deseaba recordar”.

“Puntualizó que el derecho a la información en este caso debía ceder frente a los derechos personalísimos afectados: su intimidad, su privacidad, su honor y su reputación y la de su familia. Adujo que la información en cuestión afectaba en forma grave su vida actual personal, profesional, laboral y familiar”.

Crítica:

En este caso se especifica claramente el objeto de la demanda y de qué trata el caso, a diferencia de los anteriores. Sin embargo, consideramos que todavía hay información redundante que podría suprimirse en esta fase inicial del desarrollo argumentativo de la sentencia.

Nuestra versión:

Natalia Denegri demandó a Google para que elimine las vinculaciones a sitios web que la asociaban con un caso penal por drogas de hace más de dos décadas. Estas vinculaciones aparecían al buscar su nombre en el motor de búsqueda de la empresa demandada. Los sitios web en cuestión contenían programas de televisión y noticias periodísticas relacionadas con la demandante.

Basándose en el “derecho al olvido”, afirmó que dicha información, aunque verídica, había perdido actualidad y relevancia, careciendo de interés público y valor periodístico. Aseveró que el contenido de esas páginas afectaba negativamente su vida profesional y familiar actual; y que el derecho a la información debe equilibrarse con el respeto a sus derechos fundamentales, como la intimidad, la privacidad, el honor y la reputación.

“Ceballos, Estefanía I. y Otro c/ Dirección Nacional de Vialidad y otros s/Daños y perjuicios - 20-09-22, Fallos 345:1025”.

“1°) Que la señora Estefanía Itatí Ceballos demandó a la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) y al Estado Nacional - Ministerio de Planificación Federal, a fin de obtener el cobro de una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en un incendio producido el día 12 de marzo de 2005 en un campo propiedad de sus padres. Señaló que el fuego que derivó en el siniestro se habría iniciado en la banquina de la Ruta Nacional N.º 14 y desde allí, propagado hacia el terreno lindero, ocasionando pérdidas sustanciales en una forestación de pinos que se desarrollaba en ese lugar”.

“2°) Que la Cámara Federal de Corrientes revocó la sentencia de primera instancia y por lo tanto hizo lugar a la demanda, condenando al Estado

Nacional y a la DNV a indemnizar los daños materiales y morales ocasionados, los cuales se cuantificarían durante la etapa de ejecución de sentencia.”

Nuestra versión:

La señora Estefanía Ceballos demandó a la Dirección Nacional de Vialidad y al Estado Nacional por los daños sufridos a raíz de un incendio. El fuego se originó en una banquina de la Ruta Nacional 14, se propagó al campo lindero de sus padres y destruyó una forestación. En primera instancia, el juez rechazó la demanda. Sin embargo, la Cámara Federal de Corrientes revocó la sentencia y falló a favor de la Sra. Ceballos.

VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

Los lineamientos de sentencias claras se aplicarán inicialmente a las sentencias de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en los casos en los que se declare la admisibilidad de un recurso extraordinario federal.

VI.1. Ámbito institucional

La Corte Suprema de Justicia de la Nación es el máximo tribunal del Poder Judicial en la Argentina. También es uno de los tres poderes del Estado, junto con el Congreso y el Ejecutivo. La Corte es la última instancia judicial: es el tribunal de último resorte para todos los asuntos contenciosos en que se le ha dado jurisdicción. Sus decisiones son finales y ningún Tribunal las puede revocar ⁽³²⁾.

Asimismo, es el máximo intérprete de la Constitución Nacional ⁽³³⁾. En ese rol, se espera que los demás tribunales, nacionales y provinciales, respeten y acaten la doctrina constitucional y los estándares establecidos en las decisiones de la Corte en casos sustancialmente análogos ⁽³⁴⁾. Solo con argumentos nuevos y fundados, estos tribunales pueden apartarse de la jurisprudencia de la Corte ⁽³⁵⁾.

Esta posición en el sistema institucional remarca la importancia que las decisiones del Tribunal sean comprensibles, ya que tienen incidencia en forma determinante en la interpretación del derecho del país y, por ende, en la vida cotidiana de las personas.

(32) CS, “Farina”, Fallos: 342:2344.

(33) CS, Fallos: 342:584.

(34) CS, Fallos: 332:2425; 341:370; 342:533; entre otros.

(35) CS, Fallos 307:1094.

VI.2. La Corte como tribunal colegiado

Como tribunal colegiado, la Corte adopta sus decisiones por mayoría de votos. Los magistrados no solo deben consensuar el contenido de los fallos, sino también el modo en que lo expresan. Debe existir un acuerdo en la argumentación y en las palabras que se plasman.

Para elaborar las decisiones, los jueces de la Corte cuentan con secretarías administrativas y letradas que les asisten en el estudio de los casos y en la confección de borradores. Estos proyectos luego son revisados, corregidos y reelaborados por los propios jueces ⁽³⁶⁾.

La participación de diferentes personas en la redacción de una sentencia se refleja en la diversidad de estilos presentes en los fallos. Sin embargo, es importante recordar que la responsabilidad final, tanto constitucional como política, de las expresiones de la sentencia recae en los jueces.

Aunque no lo disponga expresamente la resolución, los lineamientos podrían aplicarse también a otros tribunales del Poder Judicial. Estos tribunales deben publicar todas las sentencias y otras resoluciones ⁽³⁷⁾. Si usan el lenguaje claro, sus sentencias se entenderán mejor por todos.

VI.3. Ámbito recursivo

Los lineamientos de sentencias claras se aplicarán a los recursos extraordinarios federales que se hayan declarado admisibles. El recurso extraordinario federal (REF) es un recurso de apelación ante la Corte Suprema que procede excepcionalmente en casos que tratan cuestiones federales. Asimismo, la jurisprudencia de la Corte Suprema lo ha ido aceptando en otros casos, como los relacionados con sentencias arbitrarias, causas de gravedad institucional, por salto de instancia, entre otros. Su finalidad es preservar la supremacía de la Constitución y la uniformidad de su interpretación por parte de la Corte Suprema.

Como consecuencia de ello, en este primer paso, no se aplicarán los lineamientos a:

- Resoluciones que declaran la admisibilidad o no del REF mediante el recurso de queja.

- Resolución de inadmisibilidad del REF sin desarrollo de fundamentos (artículo 280 del Código Procesal Civil y Comercial).

(36) ROSATTI, H., "La palabra de la Corte Suprema" Siglo XXI editores, Buenos Aires, 2022, p. 120.

(37) CS, Acordada N.º 15/13.

- Resoluciones y sentencias dictadas en los procesos de competencia originaria y exclusiva (art. 117, CN).
- Quejas por retardo de justicia.
- Cuestiones de competencia, conflictos entre jueces y supuestos de privación de justicia.
- Avocaciones.
- Recurso de reconsideración, aclaratoria y reposición de sus propias decisiones.
- Recursos de apelación de las sanciones disciplinarias aplicadas a los magistrados por el Consejo de la Magistratura por cuestiones relacionadas con la eficaz prestación del servicio de justicia.
- Acordadas.
- Resoluciones respecto de cuestiones administrativas, como contrataciones y nombramientos.

La Corte Suprema no ha brindado una explicación sobre por qué estas resoluciones no seguirán los lineamientos, a pesar de que muchos de ellas son de interés público e importancia institucional. Por ejemplo, las disputas entre la Nación y una provincia o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por fondos de coparticipación o asuntos ambientales. Es posible que esto se deba a consideraciones operativas vinculadas con la adopción progresiva de los lineamientos por las distintas áreas de trabajo de las secretarías del tribunal.

VI.4. El grupo de trabajo

La Corte ha constituido un grupo de trabajo para elaborar propuestas sobre sentencias claras. Está conformado por dos personas de la Secretaría de Jurisprudencia y dos de la Dirección de Comunicación y Gobierno Abierto. Este grupo puede convocar a reuniones con representantes de las Vocalías, de las Secretarías Judiciales y/o de otras dependencias del tribunal.

Si bien la resolución no lo establece de forma explícita, esperamos que el tribunal adopte un enfoque abierto, con la participación de juristas, filósofos del derecho, lingüistas e informáticos. De igual modo, la Corte debería contar con los recursos necesarios para realizar capacitaciones y evaluar la facilidad de lectura de las sentencias.

Asimismo, deseamos que los esfuerzos de la Corte sean replicados por otros tribunales, tanto federales como provinciales. La Junta Federal de Cortes, que ya había iniciado trabajos y capacitaciones en el uso del len-

guaje claro, podría desempeñar un papel importante en la coordinación de estos esfuerzos.

Por último, aspiramos a que la iniciativa de la Corte motive a universidades, centros de investigación y asociaciones profesionales a integrar el lenguaje claro en sus programas educativos ⁽³⁸⁾.

VII. LA IA EN LA CLARIFICACIÓN DE TEXTOS

La inteligencia artificial está revolucionando el trabajo con textos legales, al ofrecer una amplia gama de herramientas para la creación y revisión de documentos. Programas como Hemingway, Rewordify, Gemini y ChatGPT ayudan a generar y editar textos de forma automática, detectando errores de gramática, ortografía y puntuación, y simplificando la redacción. También existen herramientas especializadas en lenguaje claro, como arText y Clappi, que analizan y generan textos administrativos más accesibles ⁽³⁹⁾.

La justicia ha comenzado a explorar el uso de la IA en sus procesos y decisiones, lo que nos lleva a preguntarnos cómo influirá en la redacción de las sentencias judiciales. Se abre la posibilidad de que la autoría artificial de decisiones judiciales se vuelva aceptable. La IA puede colaborar con los jueces en la elaboración de fundamentos, la propuesta de argumentos, la redacción de borradores, el análisis del estilo de expresión, la recomendación de la mejor manera de escribir las decisiones, entre otras tareas ⁽⁴⁰⁾. Además, estas capacidades permitirían traducir al instante textos complejos a otros más comprensibles y que los lectores interactúen con la IA mediante consultas. En un sentido más amplio, la IA podría llegar a redactar sentencias judiciales por sí sola ⁽⁴¹⁾.

Sin embargo, mientras los jueces sigan siendo los responsables últimos de sus fallos —supervisando el proceso de creación de la IA—, las inquietudes sobre la adopción de herramientas generativas pueden ser menores. Aun así, prever el impacto real de estas tecnologías es complejo, especialmente a medida que evolucionan para ofrecer capacidades de análisis superiores a las de la mente humana.

(38) Podemos destacar la “Diplomatura de Lenguaje Claro” de la Universidad del Salvador y los cursos impartidos por la Facultades de Derecho de la UBA, UNNE y UB.

(39) Sobre arText, consultar <https://sistema-artext.com/#sobre-artext>; sobre Clappi, consultar <https://buenosaires.gob.ar/que-es-lenguaje-claro/clappi>

(40) IALAB, Facultad de Derecho UBA, “Guía de directrices para el uso de ChatGPT e IA generativa de texto en la Justicia”, La Ley, 2023.

(41) RE, R. “Artificial Authorship and Judicial Opinions”, George Washington Law Review, Forthcoming; Virginia Public Law and Legal Theory Research, Paper No. 2024-09. Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=4696643>

A pesar de este potencial, la resolución no aborda el uso de la IA para clarificar las sentencias de la Corte.

VIII. PERSPECTIVAS

Hay quienes argumentan que el derecho es inherentemente complejo y que por ello no se puede simplificar su lenguaje. Se basan en que gran parte de la terminología jurídica posee una larga historia y los juristas se esfuerzan por definir cada término con precisión. Creen que adaptar estos conceptos para un público no especializado sería como redefinir el derecho mismo. Conforme a Meza, algunos académicos han rechazado abiertamente la tendencia a reducir el lenguaje legal al lenguaje común ⁽⁴²⁾. Sin embargo, esto no es cierto. El lenguaje claro busca que las resoluciones judiciales sean más comprensibles. Más teniendo en cuenta que la dificultad de muchos textos jurídicos no suele provenir solo de los términos técnicos, sino de una redacción deficiente. Además, tanto la ley como su lenguaje no son estáticos; van cambiando con la sociedad. Sostener que la complejidad expresiva es ineludible al derecho ignora la capacidad de adaptar el lenguaje jurídico a las necesidades comunicativas contemporáneas.

Otros plantean que una estrategia de claridad es inviable debido a la ambigüedad del lenguaje, que siempre está abierto a interpretación. Como señala Perelman: “Ya no se considera la incomprensión, el error de interpretación, un accidente evitable, sino la condición misma del lenguaje” ⁽⁴³⁾. Puede ser cierto. Sin embargo, la claridad no busca eliminar los dilemas interpretativos, sino facilitar la tarea hermenéutica. Un texto conciso y bien estructurado es, sin duda, menos arduo de descifrar que uno lleno de términos técnicos y oraciones enrevesadas. En este sentido, se pueden reducir los malentendidos y animar a la gente a leer una decisión judicial que le afecta, en lugar de desalentarla con una jerga inaccesible.

Por otro lado, hay quienes sostienen que, independientemente de los esfuerzos por clarificar el lenguaje, los organismos estatales y judiciales persistirán en expresarse de manera oscura; posiblemente para mantener el poder a través de la exclusividad del conocimiento. Así, la opacidad en la comunicación no es meramente una cuestión de hábito o tradición de los juristas, sino una característica deliberada para servir intereses del poder.

Por el contrario, nosotros pensamos que el lenguaje claro constituye una política por democratizar la conversación pública. Ayuda a la gente a entender sus derechos y obligaciones, especialmente a aquellos grupos

(42) MEZA, P. y otros, “Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists”, *Discourse Studies* 2020, Vol. 22(3) 356—383.

(43) PERELMAN, *op. cit.*, p. 336.

históricamente marginados por barreras culturales y lingüísticas. De este modo se puede contribuir a fomentar la legitimidad de la Justicia.

Para concluir, la Corte ha iniciado el camino lograr mayor claridad en sus sentencias. El principal desafío será aplicar las recomendaciones del lenguaje claro en el contexto de un tribunal colegiado. Más en el ámbito jurídico, donde la forma de la expresión es tan importante como el contenido mismo de las decisiones. En este sentido, la labor del grupo de trabajo permitirá ampliar las recomendaciones de la resolución y evaluar su impacto.

Con esta política, el tribunal asume la responsabilidad de usar un lenguaje que sea comprensible y adecuado para la ciudadanía, teniendo en cuenta sus características sociales y culturales. La forma que hablan los tribunales no es solo una cuestión de estilo, sino que tiene implicancias jurídicas y sociales. Al usar un lenguaje claro, la Corte Suprema de Justicia de la Nación contribuye a que las personas puedan ejercer sus derechos, entender las normas, participar en la vida democrática y respetar el Estado de derecho.

Nivel de Lengua	Recomendación
a) Nivel discursivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redactar oraciones cortas. 2. Redactar párrafos breves. 3. Utilizar conectores discursivos para enlazar y ordenar las ideas. 4. Cada párrafo debe incluir una idea.
b) Nivel morfosintáctico	<ol style="list-style-type: none"> 5. Utilizar voz activa en vez de la voz pasiva. 6. Utilizar en la oración la estructura “sujeto+verbo+complemento”. 7. Evitar el abuso de oraciones subordinadas. 8. Evitar los verbos en gerundio. 9. Formular las ideas en positivo en vez de en negativo. 10. Mencionar el sujeto de las acciones.
c) Nivel léxico	<ol style="list-style-type: none"> 11. Utilizar palabras comunes en vez de términos técnicos, en caso de ser posible. 12. Explicar el significado de los términos técnicos si es necesario utilizarlos. 13. Utilizar palabras precisas en vez de palabras ambiguas. 14. Eliminar palabras innecesarias. 15. Evitar los arcaísmos. 16. Utilizar palabras concretas en vez de abstractas.

REFLEXIONES SOBRE EL PROTOTIPADO DE LAS CÉDULAS ADMINISTRATIVAS. UNA ESTRATEGIA EFECTIVA Y CLARA PARA COMUNICARSE CON LA CIUDADANÍA

Por Valeria Colella^() y Nuria Gómez Belart^(**)*

I. INTRODUCCIÓN

En la Argentina, los estudios sobre la producción escrita en la administración pública son recientes y escasos. Esto se debe, en parte, a que las leyes que promueven la reflexión sobre los escritos en favor de una comunicación efectiva fueron sancionadas a lo largo de los últimos cinco años.

El uso de lenguaje claro ha sido promovido como política pública del Estado, y diversas instituciones han implementado medidas para fomentar la comprensión y accesibilidad de la información jurídica:

- La Procuración del Tesoro de la Nación y distintos poderes judiciales han desarrollado manuales de estilo que establecen pautas para redactar en lenguaje claro.

- El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha impulsado el programa Justicia 2020, que busca modernizar los registros y facilitar trámites en línea, así como el acceso a datos judiciales abiertos.

(*) Editora especializada en publicaciones digitales y correctora de textos jurídicos. Con estudios en Letras Modernas, Diseño y Periodismo. Posgrado en Gestión de Emprendimientos Creativos (UNC). Diplomatura en Gestión del Arte y la Cultura (Fundación Graduados UNC). Es docente e investigadora de la Universidad del Salvador (USAL) y asesora en Lenguaje Claro de la SLyT Gob. CABA. Coautora del Manual de lenguaje claro 2023, del Programa de lenguaje claro 2020-2023 de la SECLYT y de la Guía interactiva de lenguaje claro. Los tres libros fueron publicados por el Gob. CABA en 2023.

(**) Doctora en Letras y Correctora Literaria, (USAL) Profesora Titular. (USAL). Es coordinadora de proyectos en CAL, (Correctología y asesoramiento lingüístico), y es asesora lingüística en el Programa de Lenguaje Claro, en la SLyT Gob. CABA, para el cual colaboró en el desarrollo de CLAPPI (Corrector de Lenguaje Administrativo para Políticas Públicas Inclusivas). Es coautora del Manual de lenguaje claro 2023, del Programa de lenguaje claro 2020-2023 y de la Guía interactiva de lenguaje claro. Los tres libros fueron publicados por el Gob. CABA en 2023.

- La Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica ha creado un portal que explica las leyes vigentes en lectura fácil y ha implementado un Manual de Lenguaje Claro con pautas para redactar información jurídica sencilla.

- En el ámbito legislativo, se han promulgado leyes que requieren que los jueces se expresen en un lenguaje claro y sencillo, como la ley 27.146 de Organización y Competencia de la Justicia Federal y Nacional Penal.

- El Poder Ejecutivo nacional dictó el decreto 891/2017, que establece la simplificación de trámites en el sector público y la redacción de normas administrativas simples y claras.

- En las provincias y en los municipios, también se han implementado medidas para promover el lenguaje claro. Por ejemplo, la Provincia de Buenos Aires cuenta con la ley 15.184, que promueve el uso y desarrollo de lenguaje claro en textos legales y formales emitidos por los tres poderes del Estado provincial. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con la ley 6367, que promueve el lenguaje claro en actos y documentos del sector público.

- Distintas provincias han creado comités y comisiones dedicados al lenguaje claro en el ámbito judicial y administrativo. El Senado de la Nación también ha establecido el Departamento «Ley Clara» para mejorar la calidad de redacción de proyectos y expresiones legislativas.

Estas medidas buscan facilitar el acceso a la información y promover la comprensión de la normativa y de los procedimientos judiciales y administrativos, lo que contribuye a una justicia más transparente y accesible para todos los ciudadanos.

Más allá de la historia reciente de la Argentina, en otros países ya se ha observado un comportamiento similar respecto de la investigación en cuestiones de la administración pública. Jay D. White (1999), uno de los referentes en la materia, señala varios motivos por los que la comunidad académica no ha considerado relevante el estudio de las comunicaciones entre los organismos públicos y la ciudadanía. Entre los argumentos que plantea, el autor destaca la falta de claridad en los fundamentos filosóficos que sustentan este tipo de investigación y una constante en la producción de estudios carentes de estructuras sólidas, en los que la ideología o los intereses de los investigadores se filtran en el análisis, a tal punto que pierden científicidad.

Estudiar las comunicaciones entre los organismos públicos y la ciudadanía presuponen un estudio de carácter lingüístico, pues, el lenguaje es el instrumento que se utiliza para transmitir información y forma la base de todo conocimiento del mundo. No se puede tener conocimiento sin un lenguaje para comunicarlo (Wittgenstein, 1953).

Como se dijo, durante los últimos años, aumentó el interés por investigar sobre las formas en que se comunica la administración pública con la ciudadanía. Este interés fue el resultado de una serie de cambios que se produjeron en relación con los vínculos entre el Estado o los organismos gubernamentales y el común de las personas.

La tendencia actual de considerar a las personas como sujetos de derecho y no como objetos de derecho está estrechamente relacionada con el interés en mejorar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía. Al considerar a las personas como sujetos de derecho, se reconoce que tienen derechos y deben ser tratadas con respeto y dignidad por parte de las instituciones gubernamentales.

En el pasado, las personas a menudo eran consideradas como meros "objetos de derecho", es decir, destinatarios pasivos de las decisiones y políticas gubernamentales. Sin embargo, esta perspectiva ha ido evolucionando hacia una visión más inclusiva y participativa, donde se reconoce que las personas tienen voz y participación activa en la toma de decisiones y en la formulación de políticas que los afecten.

El aumento del interés en investigar la comunicación entre la administración pública y la ciudadanía refleja el reconocimiento de que las personas tienen derecho a recibir información clara y accesible sobre los servicios y programas gubernamentales. Esta tendencia busca garantizar que las personas estén informadas y tengan la capacidad de ejercer sus derechos de manera efectiva. A partir de estos cambios, surgió una nueva forma de gobernanza orientada a mejorar los procesos por los cuales las instituciones públicas dirigen los asuntos públicos, gestionan los recursos comunes y garantizan la realización de los derechos humanos.

Si bien no existe consenso internacional sobre la definición de qué supone una *buena gobernanza*, hay ciertos rasgos compartidos entre las diferentes perspectivas: Estado de derecho, pluralismo político, la transparencia en la gestión, legitimidad, acceso al conocimiento y a la información pública, empoderamiento político de la población, equidad, sostenibilidad, entre otros valores que se orienten a la creación de un Estado responsable, solidario, empático y respetuoso, que haga realidad la promesa de los derechos humanos.

La aplicación de los derechos humanos requiere la adecuación de los marcos jurídicos y las instituciones para responder a los derechos y las necesidades de la población, y uno de los cambios significativos que se requieren está relacionado con la forma de comunicarse con la ciudadanía y, en consecuencia, suponen que la cultura administrativa debe adaptarse a esta realidad.

Para la nueva cultura administrativa, resulta prioritaria la conformación de un nuevo concepto de las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos, centrada en dos ejes principales: una nueva forma de atender al ciudadano y un modo nuevo de informar al público. Ambos

ejes permiten que la gestión pública evolucione a la par de los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación.

La administración pública a menudo se caracteriza por priorizar su propia mirada, centrada en los elementos que conforman la administración, lo que genera una actitud ensimismada y poco conectada con la sociedad (Aranes Usandizaga, 2016). En consecuencia, tiende a ignorar a otras entidades y pierde perspectiva sobre la sociedad en general.

Internamente, en lo que se refiere a las costumbres en la gestión administrativa, tampoco existe una sinergia visible entre los diferentes departamentos y unidades, y la información compartida se limita al aspecto operacional, sin tener en cuenta los niveles tácticos y estratégicos.

Estas costumbres también se reflejan en las relaciones interpersonales, con empleados públicos que se guían por la ley del mínimo esfuerzo y tienen dificultad para reconocer al otro, que tienden al silencio administrativo y el escapismo, o que elevan a la categoría de misterio cualquier proceso administrativo. En consecuencia, la población percibe con desconfianza cualquier acción del Estado y, en la medida de lo posible, evita el trato con los funcionarios públicos. Es más, las instituciones públicas, que deberían representar y gestionar el interés general de la sociedad, se alejan de la ciudadanía y funcionan con claves internas y de crecimiento endógeno, donde la gestión y el poder quedan inmovilizados por la burocracia.

Por lo dicho, resulta necesario explorar, en una breve reflexión, la situación comunicativa en la que se pone en juego uno de los documentos más utilizados en la administración pública: las cédulas. Por esa razón, en este trabajo, primero, se analiza brevemente el modo en que se dan las comunicaciones entre los organismos gubernamentales y la ciudadanía desde una perspectiva pragmática; segundo, luego se estudia la cédula administrativa como instrumento de comunicación, se toma como ejemplo un caso modelo y, tercero, se delinearán una serie de criterios para elaborar un prototipado de este tipo de documentos y se exploran las ventajas que ofrece implementar esta estrategia en la práctica cotidiana.

II. LAS COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Cuando las personas se comunican, expresan un mensaje en el que dan a conocer algo a alguien a través de actos, gestos o palabras. Ese mensaje siempre transmite una intención explícita, pero, a veces, también pueden detectarse otras intenciones latentes.

Tener conciencia sobre quiénes participan en la situación comunicativa ayuda a crear textos que transmiten la información y la intención del mensaje de manera eficaz, clara y respetuosa. Por lo general, hay una persona que cumple la función de emisor; hay otra que cumple la función de receptor, y hay un mensaje que se concreta en un contexto temporal y espacial.

III. EL EMISOR

La persona que produce una expresión lingüística en un momento dado, con una determinada intención, sea oralmente o por escrito, recibe el nombre de *emisor*. La categoría de emisor no es absoluta, sino que está determinada por las circunstancias comunicativas.

Si bien el papel de emisor, de redactor y de autor de un texto suelen coincidir en la misma persona, cuando se trata de las comunicaciones oficiales, no coinciden. Por ejemplo, una persona puede redactar en representación de un organismo gubernamental. El tono del documento y el estilo de la redacción se verán determinados por la imagen discursiva de la persona o del grupo que emite y se responsabiliza por el texto. Por lo general, los documentos que se emiten dentro de un organismo de gobierno llevan la autoría de una repartición o del propio organismo. Esto quiere decir que un conjunto de personas que integra el equipo de trabajo se responsabiliza por el documento en calidad de autor colectivo. También puede darse el caso de que la autoría se dé en colaboración entre dos organismos o dos reparticiones. Entonces, cada unidad asume la responsabilidad por la parte que elaboró, como suele suceder con los proyectos de ley o con los informes.

IV. EL RECEPTOR

El emisor dirige su mensaje a otra persona, que cumple el papel de receptor o destinatario. Cuando la comunicación se desarrolla por la vía de lo escrito, la transmisión del mensaje se da en un contexto en el que el receptor no está presente: el destinatario lee la comunicación en otro momento y en otro lugar.

Como la comunicación es un proceso de cooperación lingüística, cuando se elabora un texto, el redactor debe escribir pensando en el destinatario. Leer presupone comprender, actividad para la que se necesita desarrollar ciertos procesos cognitivos, como conectar la información nueva con lo ya conocido, deducir el contenido que no se expresa en el escrito, inferir los objetivos del documento, etcétera. Por esa razón, al elaborarse un texto deben tenerse en cuenta qué grado de conocimiento tienen los lectores sobre el tema del escrito, la actitud de los destinatarios hacia el tema, hacia la finalidad del mensaje o hacia la imagen del autor o del emisor.

En el acto de leer, las personas recuperan el valor semántico de cada palabra y lo relacionan con el de las palabras anteriores y posteriores. Se trata de un acto de decodificación, en el que cada palabra representa un concepto independientemente del lector o de las circunstancias en las que se acceda al texto.

Pero, además, las personas pueden inferir aquello que no fue dicho literalmente en el mensaje. Al no tener sentido lógico lo dicho de manera literal, el lector indaga inconscientemente en el contenido para deducir el senti-

do a partir del contexto inmediato. Es importante tener en cuenta que cada persona entiende de modo particular un texto, y esto no garantiza que una interpretación sea más adecuada, correcta o mejor.

La comprensión lectora abarca el proceso de decodificación, el reconocimiento de los diferentes tipos textuales; los papeles que asumen tanto el lector como el autor; los ejercicios cognitivos que deben desarrollarse como el reconocimiento de un punto de vista, de un estilo, de las estrategias retóricas; la identificación o la reflexión sobre las voces del discurso, los valores y los rasgos culturales que se manifiestan.

Los escritos orientados a la ciudadanía no solo deben considerar al destinatario que tiene una gran capacidad lectora o al especialista, sino que deben elaborarse de manera tal que cualquier ser humano pueda comprenderlos en una sola lectura y que pueda deducir qué se espera que haga tras haber leído el documento.

Siempre es importante considerar al lector en toda su dimensión, teniendo en cuenta su capacidad para entender y su vínculo emocional con el contenido que se le informa. Además, es importante tomarse unos minutos para pensar si la persona destinataria necesita una escritura que responda a una estrategia comunicativa especial (lectura accesible o lectura fácil).

V. EL ENUNCIADO Y EL MENSAJE

Cuando una persona se comunica con otra, transmite un mensaje en forma de enunciado, es decir, en una realización oral o escrita, que presenta una estructura determinada, que trata sobre un tema específico, que contiene una intención y que se manifiesta en una acción (informar, pedir, ordenar, consultar, preguntar, agradecer, etcétera). El mensaje es la información que se expresa, de manera articulada, en la enunciación.

Los enunciados varían en función de los participantes y del contexto situacional de la comunicación. De acuerdo con Montané (2022), en el ámbito de la administración, se pueden distinguir tres contextos comunicativos distintos: “1) la administración actúa como emisor y la ciudadanía como receptor; 2) la administración actúa como emisor y receptor; 3) la ciudadanía actúa como emisor y la administración como receptor”.

Si bien la claridad es deseable en todos los ámbitos de la comunicación, es en la relación entre la administración como emisora y la ciudadanía como receptora donde se hacen más evidentes los problemas en la transmisión. Según las intenciones de la comunicación, la persona que elabora el mensaje debe elegir un tipo de documento que se ajuste a ellas, puesto que el documento que contiene el mensaje es el enunciado propiamente dicho. Por eso, es necesario conocer no solo la función comunicativa del enunciado, sino también las vías de transmisión y la estructura textual.

La mayoría de los documentos emitidos por la administración pública son de carácter instrumental o funcional. Son textos que se caracterizan por su utilidad práctica y porque se usan para un objetivo concreto. A diferencia de otros tipos textuales, los textos instrumentales tienen una intención utilitaria, que se combina con otras intenciones (informar, persuadir, argumentar, describir, explicar, instruir, asignar responsabilidades, etcétera).

Para garantizar su efectividad, la claridad y buena organización de estos documentos deben ser sus atributos centrales, y es recomendable que presenten un alto grado de formalidad discursiva. Sin embargo, el carácter formal de estos tipos textuales no debería atender contra la claridad, pues no se trata de textos de especialidad profesional, que usan terminología específica y que cuentan con una lógica propia de enunciación y organización.

Cada parte de un texto tiene un impacto en relación con un objetivo. Las palabras son acciones, y, por lo tanto, cada documento debe perseguir una finalidad. Por eso, desde el punto de vista formal, los textos instrumentales se caracterizan por una estructura rígida en cuanto al formato de presentación. Esto facilita la lectura y favorece la operatividad del documento. Esos formatos varían de acuerdo con el documento, el contenido y la finalidad de la comunicación.

Si bien hay una combinación de objetivos en la mayoría de los documentos, siempre hay un propósito explícito, el objetivo que subyace a la intención del escrito. Los documentos de la administración pública suelen informar sobre las decisiones que se tomaron, las regulaciones que se fijaron, las funciones de cada repartición, etcétera. Cuando no se puede deducir cuál es la intención del texto, las personas suelen descartar la información recibida o sobre interpretan el contenido. Si el objetivo principal está explícito en el texto, la comunicación será más asertiva puesto que son menores las probabilidades de perturbar o de angustiar al lector.

VI. EL CONTEXTO COMUNICATIVO

El contexto o el entorno es un factor que debe ser tenido en cuenta en el momento de la planificación, puesto que se trata del *escenario* donde se desarrolla la enunciación. Las variables del espacio y del tiempo son factores determinantes para la comprensión lectora. Desde el punto de vista de la escritura, el contexto comunicativo se manifiesta en tres facetas: *idiomática, verbal y extraverbal*.

- El *contexto idiomático* se refiere a la variante del español que usa el destinatario. Las personas hablan en diferentes registros del español. Esto se debe a diversos factores, como la edad, el lugar donde se vive, la formación escolar o profesional y el conocimiento de otras lenguas, entre otros.

- El *contexto verbal* se manifiesta en el discurso mismo. Se trata del entorno de cada una de las partes que componen un texto. Como las palabras tienen comportamiento lingüístico, en el contexto verbal en el que aparezcan tienen valores semánticos, morfológicos y sintácticos diferentes. Esto quiere decir que las palabras cambian de significado según el lugar donde aparezcan.

- El *contexto extraverbal* está constituido por todas las circunstancias no lingüísticas: el entorno espacial, temporal, cultural y emocional que enmarca la situación comunicativa.

En el caso de los documentos escritos, la situación comunicativa se da en ausencia física del emisor. En consecuencia, si no se conoce el contexto en el que están inmersas las personas que reciben el mensaje, hay que evitar aquellas expresiones ambiguas o imprecisas, evitar las metáforas y no dar nada por sobreentendido.

VII. LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CIUDADANÍA

Las comunicaciones son un proceso colaborativo entre el emisor y el receptor. Desde el lugar del emisor, es importante que la redacción sea lo más clara para que se garantice la transparencia en las acciones que conlleva el mensaje.

Por eso, antes de comenzar la elaboración del texto es necesario tener claro qué se quiere comunicar y para qué. Tradicionalmente, se percibe elegante y profesional la elaboración de documentos que son inaccesibles para el lector no especialista. Pero, al cambiar la forma en que se percibe la relación del Estado con la ciudadanía, el estilo críptico y distante se convirtió en materia de análisis para los especialistas en lingüística funcional. Hoy en día, la mayoría de los especialistas coinciden en que la escritura administrativa tradicional es en sí misma un obstáculo por apelar a los siguientes recursos:

En primer lugar, en su comunicación con la ciudadanía, la administración pública utiliza un lenguaje técnico y una terminología especializada que resulta difícil de comprender para el ciudadano común. El uso excesivo de términos complejos y poco familiares genera confusión y dificultades para comprender el mensaje.

En segundo lugar, los documentos administrativos suelen presentar la información mediante frases y párrafos largos y complejos, con estructuras gramaticales complejas que dificultan la lectura y la comprensión (Da Cunha & Escobar, 2021, pág. 144).

En tercer lugar, los documentos presentan una gran cantidad de siglas que resultan útiles de cara a la comunicación interna, pero que son totalmente desconocidas para el exterior. Esto también dificulta la comprensión, ya que también se desconoce dónde podría buscarse su significado.

Por último, los documentos administrativos, a menudo, carecen de una organización clara y de una estructura bien definida. La falta de secciones, títulos informativos y ejemplos prácticos dificultan que la ciudadanía pueda identificar y comprender la información relevante, y ocasionan una lectura confusa y desordenada.

Esta forma de escritura de la administración pública carece de empatía, no atiende las necesidades ni contempla las posibles habilidades del ciudadano promedio que recibe la comunicación, y esto genera, además de una brecha de comprensión, una distancia entre la administración y su ciudadanía.

Además, esta forma compleja y poco clara de comunicación también se traduce en la dificultad de los ciudadanos para responder o comunicarse de manera adecuada con la administración. Si los ciudadanos se enfrentan a un lenguaje y terminología complejos en las comunicaciones administrativas, es comprensible que intenten responder en los mismos términos sin comprender completamente su significado. Esto puede llevar a respuestas incorrectas o inadecuadas de los ciudadanos, y en consecuencia, se genera un círculo de comunicación ineficiente y frustrante para ambas partes.

Por lo tanto, es fundamental trabajar en la simplificación y en la claridad de los documentos administrativos, utilizando un lenguaje claro, estructuras simples y ejemplos prácticos que faciliten la comprensión y promuevan la transparencia en la comunicación administrativa. Más aún, quienes componen los escritos oficiales tienen la responsabilidad de hacer textos inteligibles, que no confundan a la gente ni le hagan la vida difícil con palabras poco familiares o expresiones largas e indescifrables.

VIII. EL PRIMER PASO PARA COMUNICAR DE FORMA CLARA: LAS CÉDULAS ADMINISTRATIVAS

Como se dijo, siguiendo una política de transparencia, todos los actos realizados por la administración pública deben ser informados a la ciudadanía. En cuanto a la forma en que se transmita esa información, es necesario que se expresen en documentos por escrito —y que cuenten con un formato accesible para quienes no pueden leer—, que dejen en claro a qué organismo pertenece la persona emisora y que indiquen cuándo, dónde y a quién hay que dirigirse para responder a la comunicación.

Si bien el criterio de claridad debe aplicarse en todas las comunicaciones, conviene iniciar el cambio hacia una gestión más transparente con pequeños pasos. Una de las formas textuales más sencillas y más utilizadas en la comunicación entre el Estado y la ciudadanía es la cédula.

Una cédula administrativa es un documento emitido por la administración pública con el propósito de comunicar información relevante a un destinatario específico. La administración pública emplea las cédulas administrativas para diversos fines:

- Informa a los interesados sobre decisiones administrativas, como resoluciones, sanciones, autorizaciones, concesiones u otras medidas adoptadas por la administración pública en relación con un caso particular.

- Solicita información adicional, la presentación de documentos, el cumplimiento de requisitos o cualquier otra acción necesaria por parte del destinatario en el marco de un procedimiento administrativo.

- Convoca a las personas a que se presenten ante una autoridad administrativa en una fecha y hora específicas. Esto puede ser requerido, por ejemplo, para realizar una audiencia, recibir declaraciones o participar en una reunión.

- Establece contacto con los ciudadanos, empresas u otras entidades en relación con los trámites, los requerimientos o la información relevante vinculada con sus obligaciones o derechos.

- Presenta recursos o acciones legales en respuesta a una cédula administrativa anterior.

IX. ANÁLISIS DE UN CASO

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Sr. XXX

20-12345678-9

XXXX, Ciudad XX

Contenido: Autoridad administrativa: XXXX - Referencia: Notif-XXXX-2023-001

Notificación N° 001/2023

Asunto: Determinación de deuda del Impuesto a las Ganancias - Período fiscal 2022

De conformidad con el Art. 32 de la Ley 11.683 y Resolución General Nº 3.727, se notifica a la persona titular del CUIT 20-12345678-9, Sr. Juan Pérez, lo siguiente:

Se ha emitido la Resolución de Deuda Nº 2023/075, por la cual se ha determinado que el Sr. Juan Pérez adeuda la suma de \$50,000 (cincuenta mil pesos) correspondiente al Impuesto a las Ganancias del período fiscal 2022. Se establece un plazo de 15 días hábiles a partir de la notificación para efectuar el pago de la deuda mencionada, según lo dispuesto en el Art. 156 del Código Fiscal de la Nación. De acuerdo con el Art. 74 del Decreto 1.397/79, se informa que el acto administrativo que se notifica no agota la vía administrativa, por lo que el destinatario tiene la posibilidad de interponer los siguientes Recursos: Conforme el Art. 78 del Decreto 1.397/79, el Sr. Juan Pérez puede presentar un recurso de reconsideración ante la AFIP, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación. De acuerdo con el Art. 82 del Decreto 1.397/79, si el recurso de reconsideración resulta desestimado, el Sr. Juan Pérez puede interponer recurso jerárquico ante el Administrador Federal de la AFIP, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución del recurso de reconsideración. Se advierte que el cumplimiento de las obligaciones tributarias es de carácter ineludible, conforme al Art. 10 de la Ley 11.683. Se deja constancia de que, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 46 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, el Fisco Nacional se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales pertinentes en caso de incumplimiento de la obligación tributaria.

Fecha de notificación: 20/07/2023

Firma y sello:

Por lo general, cuando se habla de la oscuridad de un texto, los investigadores señalan, entre los vicios de la escritura, el abuso de los tecnicismos o en el uso de la voz pasiva, y la extensión de las oraciones. Sin embargo, aunque se resolvieran esos tres problemas, el texto sería incomprensible.

En la cédula administrativa, se observa una falta de estructura clara en la organización de las ideas. El texto presenta un párrafo extenso y unioracional, es decir, contiene múltiples ideas que deberían estar separadas en párrafos distintos. Esto puede hacer que el contenido se vuelva confuso y poco claro para el lector, ya que las distintas partes del texto no están adecuadamente jerarquizadas, lo que puede dificultar la comprensión del mensaje principal.

Además, se hacen referencias a normas o leyes externas sin proporcionar una explicación o contexto claro, a la vez que se hacen presunciones sobre ciertos datos o información que podrían no ser conocidos por el lector, lo que puede generar confusión. Se repiten ideas o conceptos de manera innecesaria, lo que puede hacer que el texto sea redundante y menos conciso.

Hay varios recursos que pueden dificultar la comprensión o afectar la legibilidad discursiva del texto. Se los enumera a continuación:

- Se emplean siglas sin proporcionar su significado completo.

- Se observan inconsistencias en la presentación de cifras y referencias. Por ejemplo, se utiliza la mención a «N°» en algunas partes del texto, pero no en otras. Cabe aclarar que la forma correcta para abreviar número es «N.º» (con un punto después de la n, y una o voladita, en vez del símbolo de grado que figura en la cédula). Además, se utiliza punto en algunas leyes (24.364), pero no en las cifras monetarias (\$ 20,000). También se utilizan números tanto en letras como en cifras, lo que además de generar confusión, perjudica la uniformidad en el texto.

- La cédula presenta un uso excesivo de la voz pasiva, lo que puede hacer que el texto sea menos claro y directo por no identificar claramente quién realiza la acción. Independientemente del uso de la voz pasiva, en muchas oraciones no se especifica con claridad quién realiza una acción o se da por sentado cierta información sin proporcionar suficiente contexto.

- También se emplean términos formales, formulismos y tecnicismos.

- Incluye palabras y frases que son innecesariamente largas y complejas (*de conformidad, la suma de, para efectuar el pago, tiene la posibilidad de interponer*).

- Se observa un abuso en la nominalización, es decir, el uso de sustantivos en lugar de verbos (*notificación de la resolución del recurso de reconsideración; caso de incumplimiento de la obligación tributaria*).

- El texto presenta problemas de puntuación, como la falta de pausas adecuadas, oraciones demasiado largas y subordinadas de subordinadas.

- Se emplean mayúsculas de manera indiscriminada (Art., Recursos).

X. LA ESTRUCTURA Y EL CONTENIDO DE UNA CÉDULA ADMINISTRATIVA

La cédula administrativa es un texto de carácter instrumental y es la herramienta oficial para asegurar el éxito del proceso comunicativo entre un organismo y un individuo. Mediante este documento, el Estado asegura

y verifica la entrega efectiva de la información contenida en el documento, y brinda detalles sobre el proceso de notificación.

Las características principales de una cédula son las siguientes:

- Siempre acompaña a un documento principal, que puede ser una resolución, circular u otro documento administrativo.

- Incluye datos relevantes sobre el documento principal, como el tipo de documento que se notifica, el lugar y la fecha de emisión y la firma de la autoridad responsable.

- Consigna los datos del destinatario o de la persona receptora, como nombre, apellido, documento nacional de identidad y firma.

- Busca asegurar que el destinatario sea consciente de la medida administrativa que le afecta.

La repartición o el organismo que emite la cédula asumen la responsabilidad jurídica de garantizar que el mensaje sea recibido por el destinatario.

XI. CRITERIOS PARA ELABORAR UN PROTOTIPADO DE CÉDULAS

Para poder establecer un prototipo de un documento, lo primero que debe hacerse es definir cuál es la forma en que se dispone la información. La estructura textual de una cédula de notificación es esencialmente concisa y sigue un patrón establecido.

Es fundamental que la cédula incluya de manera explícita la información de contacto de la autoridad administrativa, como su nombre, su número de documento nacional de identidad, su código único de identificación laboral o tributaria, su domicilio, con todos los datos que permitan reconocerlo. La cédula también debe incluir la fecha y el lugar donde se emitió, lo que permite establecer la validez temporal y territorial de la notificación.

En la introducción, se debe indicar el propósito de la cédula administrativa y brindar una breve explicación del motivo de la comunicación. Por ejemplo, se puede mencionar que se trata de una notificación, requerimiento, citación, entre otros.

En el cuerpo del texto, se debe proporcionar, en primer lugar, la información específica relacionada con el tema de la cédula administrativa: los detalles sobre la decisión administrativa, los requisitos que se deben cumplir, las fechas y horarios relevantes, los documentos adicionales solicitados. Se debe dividir el texto en párrafos cortos y utilizar frases claras y directas, y deben evitarse oraciones demasiado complejas o llenas de información que puedan confundir al lector.

En segundo lugar, se deben destacar las conclusiones principales y las acciones que se esperan del destinatario. Por ejemplo, se pueden mencionar los plazos para responder o presentar documentos, las instrucciones a seguir o los pasos necesarios para cumplir con los requerimientos administrativos. Utilizar negritas, subrayados o viñetas para resaltar la información clave o las instrucciones importantes. Esto ayuda al destinatario a identificar rápidamente los puntos esenciales de la comunicación.

Si es necesario adjuntar documentos adicionales, se debe mencionar en la cédula administrativa y se deben proporcionar instrucciones claras sobre cómo y cuándo presentarlos.

Estas implementaciones se relacionan con la nueva cultura administrativa, tal como lo señala Gómez Camarero (2003):

[...] resulta prioritaria la conformación de un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos, centrada en dos ejes principales: una nueva atención al ciudadano y un nuevo concepto de información al público, dos elementos esenciales que no dejan de evolucionar al ritmo de los avances de las tecnologías de la información y la comunicación (pág. 109).

La cédula debe incluir el contenido íntegro del acto administrativo que se está notificando. En algunos casos, puede hacerse referencia al acto y acompañar una copia. Es fundamental que el destinatario tenga acceso completo a la información que le afecta para que pueda comprender plenamente la medida administrativa y tomar las acciones necesarias en respuesta.

Asimismo, la cédula debe informar al destinatario sobre los recursos que puede interponer en contra del acto administrativo y el plazo dentro del cual debe hacerlo. En algunos casos, el acto puede agotar las instancias administrativas, y es muy necesario que el destinatario esté consciente de ello. Además, la cédula puede incluir un aviso sobre las consecuencias legales del incumplimiento de lo dispuesto en el acto administrativo notificado.

Al concluir la cédula, se incluye una fórmula de cierre que tiene el objetivo de confirmar que la notificación ha sido realizada de manera oficial. Algunos ejemplos de estas fórmulas son: “lo que notifico a usted”, “lo que se le notifica para su conocimiento”, o “queda usted debidamente notificado”.

La cédula debe estar firmada por la autoridad competente y llevar el sello oficial de la entidad administrativa, lo que le da validez y autenticidad al documento.

XII. CÉDULAS CLARAS Y EFECTIVAS

La redacción de la cédula debe ser en un lenguaje claro y accesible para que el destinatario pueda comprender fácilmente el contenido, y ello no solo implica evitar el uso de términos técnicos o de jerga legal que pueda resultar confusa para personas no familiarizadas con el lenguaje administrativo. Es igual de fundamental organizar la estructura de la cédula de manera lógica y secuencial, dividiendo la información en secciones o apartados que sean fáciles de identificar.

El diseño de la cédula también es importante para facilitar su lectura. Por lo tanto, es esencial seguir las siguientes recomendaciones:

- Utilizar un formato limpio, con una tipografía legible y un tamaño adecuado.

- Destacar la información relevante.

- Utilizar elementos visuales como íconos o gráficos simples para resaltar puntos clave.

- Incorporar diagramas, esquemas o ilustraciones sencillas que ayuden a transmitir información compleja de manera más clara y concisa.

- Utilizar títulos, subtítulos, viñetas y cuadros de doble entrada, para destacar la información más relevante y facilitar su comprensión.

Es esencial resaltar el propósito de la notificación de manera clara y breve, permitiendo al ciudadano comprender el motivo de la comunicación y la relevancia de recibir este aviso. Al destacar la información más importante y proporcionar un contexto adecuado, se asegura que el destinatario comprenda claramente el contenido de la notificación y su importancia.

Incluir ejemplos o casos prácticos puede ayudar a ilustrar la información y facilitar su comprensión. Además, se pueden incorporar situaciones hipotéticas o ejemplificar con casos reales puede hacer más tangible la información y ayudar al ciudadano a visualizar cómo aplicarla a su situación particular.

Es necesario que se expliquen de manera clara las consecuencias de no seguir las instrucciones o ignorar la notificación. También lo es informar de forma precisa y comprensible sobre las posibles sanciones o acciones que podrían aplicarse en caso de incumplimiento por parte del ciudadano.

XIII. REFERENCIAS

Aranes Usandizaga, J. I. (2016). La comunicación institucional de la administración pública: entre la lógica autista-instrumental y la democrática. ZER:

Revista De Estudios De Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria, 1(1). <https://doi.org/10.1387/zer.17284>

Campillo-Alhama, C., & Martínez-Sala, A. M. (2017). Comunicación integrada 2.0 en la administración municipal. *Profesional de la información*, 26(3), 507-515.

Da Cunha, I., & Escobar, M. Ángeles. (2021). Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación. *Pragmalingüística*, (29), 129-148. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07>

Gómez Camarero, C. (2003). Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano. *Anales de Documentación*, 6, 109-119. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2011>

Montané, M. A. (2022). Hacia la clarificación de la fraseología del ámbito de la Administración: un estudio basado en corpus. In Da Cunha, I. (Ed.). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Comares, 41-75.

Pistola, S., & da Cunha, I. (2022). La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: Un análisis basado en corpus. *ELUA*, (38), 17-45. <https://doi.org/10.14198/ELUA.22442>.

White, J. D. (1999 [2013]). *Tomar en serio el lenguaje*. FCE.

Wittgenstein, L. (1953 [1988]). *Investigaciones filosóficas*. UNAM-Crítica.

EL LENGUAJE CLARO A TRES AÑOS DE SU APLICACIÓN EN FORMOSA

Por Ariel Gustavo Coll ()*

I. DE LA APROBACIÓN DEL PROYECTO A LA PRAXIS. EL PAULATINO CAMBIO EN LA FORMULACIÓN DE LAS DECISIONES. ALGUNAS RESISTENCIAS. VALIDACIÓN DEL NUEVO PARADIGMA

Cuando en el Superior Tribunal de Justicia de Formosa nos planteamos allá por mediados del 2015, la necesidad de comenzar a modificar el lenguaje de los jueces y juezas, para que pudiera ser más accesible a la ciudadanía y especialmente a quienes concurren a Tribunales en busca de una solución a sus conflictos, teníamos conciencia de que comenzábamos a transitar un camino que iba a propiciar un verdadero cambio de paradigma en el modo de comunicar sus decisiones por parte de la magistratura.

Estábamos en los primeros meses de la pandemia, con mucho tiempo para reflexionar —beneficio directo del encierro obligado— y proponer medidas que generaran mayor claridad en las decisiones judiciales y a partir de allí, promover más confianza de la sociedad en su Poder Judicial. Señalamos entonces que la credibilidad —tan vapuleada en la Justicia del siglo XXI— se construye también hablando claro y que mantener un lenguaje hermético, solo entendido por un círculo cerrado que se retroalimenta a sí mismo, conspira contra la generación de confianza en la ciudadanía.

Pudimos vislumbrar una coincidencia en el diagnóstico por parte de la magistratura de Formosa, cuando convocada la Comisión Asesora del Superior Tribunal de Justicia para trabajar en una Guía de Lenguaje Claro, sus miembros se sumaron con entusiasmo al proyecto, hicieron aportes muy

(*) Abogado egresado en 1978 de la Facultad de Derechos y Cs. Sociales de la Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe). Ministro del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Formosa. Presidente del Consejo de la Magistratura de Formosa en siete períodos. Miembro fundador de la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de las Provincias Argentinas, Actualmente a cargo de la Coordinación de sus Comisiones de Trabajo. Director Académico de la Academia de Intercambio y Estudios Judiciales (AIEJ)

valiosos y alumbraron la Guía que fue aprobada por Acordada 3058 del 12 de agosto de 2020.

Pero claro, ahora había que ver como la criatura comenzaba a caminar.

Nobleza obliga, fue el Superior Tribunal de Justicia el que comenzó a modificar las anquilosadas formas en que se redactaban las sentencias y resoluciones. Fuimos modificando el formato, eliminando el “Vistos y Considerando”, manteniendo el primer vocablo solo para individualizar el expediente que estábamos resolviendo. Luego un breve relato de los antecedentes del conflicto, una síntesis que permitiera saber cuál era efectivamente el tema a resolver, un breve relato de las posiciones de las partes en el proceso y finalmente nuestras propias consideraciones, en donde señalamos que es lo que se pudo probar y que no, cual es el derecho aplicable y porque afirmamos nuestra decisión, siempre utilizando párrafos breves, oraciones cortas, simplificando la lectura del texto, sin incurrir ni en latinazgos —ya definitivamente sepultados— ni farragosas transcripciones de doctrina y jurisprudencia, limitando estas citas a lo estrictamente necesario y vinculado al proceso que estamos resolviendo.

Jueces y relatores/as del Superior Tribunal de Justicia fueron dejando de lado —no sin esfuerzo, por cierto— las viejas recetas para redactar sentencias y fueron elaborando modelos que resultaran más accesibles a quienes debían conocer la decisión que se estaba adoptando en cada caso.

Comenzamos a cambiar el paradigma de la comunicación judicial, pensando primero en quien va a recibir la información antes que en nosotros mismos como emisores de esta. El derecho a comprender por parte del usuario del servicio de Justicia fue primordial para andar el nuevo camino.

A partir de la puesta en práctica por parte del Superior Tribunal de Justicia de la Guía de Lenguaje Claro, el efecto comenzó a extenderse en los Tribunales y Juzgados de menor instancia.

Sentencias de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial, comenzaron a simplificar su redacción y sobre todo, teniendo en cuenta la complejidad técnica que tiene el lenguaje del fuero civil y comercial, favorecieron su comprensión, indicando —por ejemplo— en qué consistía la “caducidad de instancia” que estaban declarando, o los alcances de una preclusión procesal —antes mecánicamente aplicada— o porque debía considerarse con perspectiva de género la situación de una mujer intimada por su expareja a desalojar un inmueble que venía ocupando con sus hijos desde varios años atrás.

También las Cámaras en lo Criminal comenzaron a utilizar las pautas de la Guía de Lenguaje Claro. En nuestro sistema procesal penal, los Juicios se llevan adelante en audiencias orales y públicas. Tanto en las incidencias

que se resuelven oralmente como en la posterior sentencia, de formato escrito, Jueces y Juezas de ambas Cámaras, se esfuerzan por hacerse entender, describiendo prolija y claramente cuál es el hecho que se encuentra sometido a juzgamiento y el grado de participación de cada uno de los acusados. También aquí, cuando debe aplicarse perspectiva de género, se aclara debidamente cuales son los alcances de esa herramienta y que efectos produce en cada caso.

En el mismo fuero e instancia, tuvo un fuerte impacto en los medios de comunicación, la actitud de una de las Juezas de la Cámara Segunda en lo Criminal, cuando, al advertir que la víctima en el caso que estaba sometido a debate, tenía dificultades de comprensión de aquello que se le estaba preguntando, bajó del estrado, se sentó a su lado y con la colaboración de una intérprete en lenguaje de señas, logró hacerse entender y que pudiera relatar el hecho del que había sido víctima.

En el ámbito de la Justicia de Instrucción y Correccional, la Guía de Lenguaje Claro también tuvo una muy aceptable recepción. Fue conocido mediáticamente el caso del Juez Guillermo Caballero, a cargo del Juzgado de Instrucción y Correccional N.º 6 de la Ciudad de Formosa, cuando describió mediante textos muy sencillos a dos menores de edad, víctimas de violencia sexual por parte de su progenitor, porque razón este permanecería en prisión y se pondría limitaciones al vínculo entre ellos.

En la Justicia de Paz de la provincia de Formosa, definida en ocasiones, como la primera puerta de entrada a la justicia para muchas personas, sobre todo en el interior profundo del territorio provincial, la utilización del lenguaje claro resulta esencial para la correcta solución de los conflictos judiciales que se presentan ante ese fuero.

Y aquí, el concepto de lenguaje claro no limita sus alcances a los textos escritos, porque el Juez o la Jueza de Paz, en el ejercicio de sus funciones, en no pocas ocasiones resuelve oralmente, en audiencia, dejando luego constancia en acta del alcance de su decisión. Pero el trato directo y sin intermediarios entre Jueces y Juezas de Paz y usuarios del servicio de justicia, implica el uso constante de un lenguaje descontracturado, simple, llano, que le permita al magistrado o la magistrada entender el contenido del reclamo, orientar primero en la búsqueda de una solución amistosa del conflicto, para luego resolver también de manera sencilla y mediante la utilización de una terminología de fácil comprensión para las partes.

En este marco, no puede olvidarse que en la provincia de Formosa conviven tres pueblos originarios diferentes —Quom, Wichí y Pilagás— con pautas culturales muy diferentes a las que posee la población criolla y con un manejo del idioma castellano más acotado. También —y sobre todo en el Este de la provincia— la influencia de la cultura guaraní es muy profunda, y

en no pocas ocasiones, quienes asisten a Juzgados y Tribunales, se expresan usualmente en guaraní, debiendo esforzarse el operador judicial para hacerse entender. Cuando eso ocurre, las herramientas que brindan los distintos trabajos sobre lenguaje claro resultan imprescindibles para una correcta administración de justicia, porque es utópico hablar de acceso a justicia, cuando el usuario del sistema no entiende de que se habla en juzgados y tribunales.

A mediados de junio del 2023, se realizaron en Formosa las Jornadas Preparatorias de la Justicia de Paz para las VI Jornadas Nacionales y IV Internacionales de la Justicia de Paz y Faltas, y merece destacarse que el tema convocante, elegido por los organizadores de manera unánime, fue Lenguaje y Atención al Público en la Justicia de Paz. Durante dos días se produjo un riquísimo intercambio de experiencias entre jueces y juezas de Paz de todo el país, sobre el modo en que se comunican con los usuarios del sistema, las limitaciones que encuentran a diario, y las alternativas para lograr una mayor comprensión, tanto de la magistratura hacia los litigantes, como de estos hacia lo que se decide en cada Juzgado.

Esa experiencia demuestra que el movimiento de lenguaje claro iniciado tímidamente hace algunos años en Argentina, hoy posee una fuerza imparable al punto que Tribunales Superiores y Cortes de Provincia, asumen el necesario protagonismo para extender los alcances de este, propiciando la elaboración de guías o manuales y la organización de capacitaciones, eventos académicos —como el realizado recientemente en Corrientes desde su Ateneo de Lenguaje Claro— Talleres, Encuentros, Jornadas, que en definitiva apuntan a consolidar aquella idea primigenia nacida de la imperiosa necesidad de recuperar la confianza de la ciudadanía en el sistema de justicia, siendo la resolución de los conflictos de manera sencilla y comprensible uno de los caminos para lograrlo.

Por supuesto que no todas son rosas. En Formosa, aún hay Tribunales —los menos, por cierto— que persisten en la utilización de un lenguaje intrincado y plagado de oraciones de difícil lectura. Ante esa situación, el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia, al resolver recursos extraordinarios que llegan a su conocimiento, ha comenzado a recomendar enfáticamente que se utilice la Guía de Lenguaje Claro que fuera aprobada en el año 2020. Estamos convencidos que la etapa del conocimiento de la guía y la persuasión sobre sus bondades ya ha finalizado, para comenzar a transitar con mayor convicción el sendero del lenguaje claro en todas las decisiones judiciales, porque fuera de toda duda, a las partes principalmente y a la ciudadanía en general, se les debe garantizar el derecho a la comprensión sobre todo aquello que resuelve el Poder Judicial.

En definitiva, el balance de estos primeros años ha sido positivo. Quedan aspectos por corregir y profundizar, sin dudas. Pero los resultados son

muy buenos y lo mejor es que a nadie, absolutamente a nadie, se le ocurre argumentar en sentido contrario. Como ocurre con la progresividad de los derechos, una vez conocida la experiencia del lenguaje comprensible, conocidos sus beneficios y admitida su importancia para la recuperación de la confianza ciudadana en sus tribunales, es imposible volver para atrás. Solo aquellos a quienes la confusión les resulta beneficiosa por alguna oscura razón, pueden llegar a plantear objeciones y seguramente, en voz baja, porque en el debate público ya no se animan. La consolidación del lenguaje claro es evidente y sobre todo las nuevas generaciones de abogados/as y jueces/as, ya vienen asumiendo el compromiso de expresarse con claridad y de respetar el derecho a la comprensión de litigantes y ciudadanos.

Hoy estamos plenamente convencidos que una mayor claridad en el lenguaje conduce a una mejora en el acceso a la información, y que esa premisa es aplicable al Poder Judicial, en cuanto parte esencial de la República. Mas claridad en el lenguaje judicial implica mayor transparencia en el sistema de justicia y esta a su vez posee directa incidencia en la confianza ciudadana en su sistema de Justicia. En ese camino, seguimos...

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LENGUAJE CLARO EN ESPAÑOL

Por Iria Da Cunha (*)

I. EL LENGUAJE CLARO EN EL CONTEXTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La International Plain Language Federation (IPLF) define el término *lenguaje claro* de la siguiente manera: “A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended readers can easily find what they need, understand what they find, and use that information”⁽¹⁾. Esta definición, que es una de las más consensuadas en el ámbito, recoge tres aspectos fundamentales que deben tenerse en cuenta: la redacción, la estructura y el diseño. Estos mismos aspectos se señalan en la norma ISO titulada *Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines*, que se publicó en junio del 2023⁽²⁾.

A su vez, el lenguaje claro se enmarca en el ámbito de la comunicación clara, que la consultora Prodigioso Volcán⁽³⁾ define de la siguiente manera: “comunicación clara significa transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía por cualquiera de los diferentes canales actuales (papel, teléfonos móviles, ordenadores y otros dispositivos) y adaptada a sus particularidades”. En relación

(*) Es doctora en Ciencias del Lenguaje y Lingüística Aplicada por la Universitat Pompeu Fabra. Actualmente es profesora contratada doctora en la Facultad de Filología de la UNED, donde previamente fue investigadora Ramón y Cajal. Es académica de número de la Academia Joven de España, vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Terminología y vocal del Comité del Órgano Técnico AEN/CTN 191 de la Asociación Española de Normalización. Es autora de 120 publicaciones científicas entre las que destacan los libros *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*, y *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Ha participado en 23 proyectos de investigación y ha dirigido de cuatro de ellos, uno financiado por la Fundación BBVA a través de una Beca Leonardo y tres por el Ministerio de Ciencia e Innovación de España. Es la creadora de arText claro, un *software* de asistencia a la redacción en lenguaje claro.

(1) <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

(2) <https://www.iso.org/standard/78907.html>

(3) <https://comunicacionclara.com/>

con este concepto, Montolío y Tascón (2020)⁽⁴⁾ establecen cuatro ejes para la comunicación clara: el lenguaje claro, el lenguaje visual, los lenguajes de especialidad, y el neurolenguaje y las ciencias del comportamiento.

Uno de los nuevos ejes que debe añadirse en el ámbito del lenguaje claro y la comunicación clara es la inteligencia artificial (IA), especialmente una de sus ramas, el procesamiento del lenguaje natural (PLN). En este sentido, precisamente, según Montolío y Tascón (2020), la ingeniería de *software* es una de las áreas que más novedades vienen aportando últimamente en este ámbito. Lo mismo opina María Lorena Tula del Moral, jueza y directora del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, quien afirma que “hoy la tecnología cruza todos los trabajos, todas las investigaciones, todas las aplicaciones; entonces creemos que la tecnología aplicada al lenguaje claro puede traer grandes ventajas” [afirmación recogida en Cervellini y Rebella (2022)⁽⁵⁾]. También la publicación del libro *Lenguaje claro y tecnología en la Administración* (Da Cunha, 2022)⁽⁶⁾, que presenta la investigación más reciente en el ámbito, va en esta línea.

Evidencias de este nuevo enfoque son las recientes iniciativas de divulgación al respecto, como jornadas, cursos y *workshops*. Una de estas iniciativas de divulgación a nivel internacional es la *Clear Writing for Europe Conference*, que la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea organiza cada dos años en Bruselas. Este año 2023 se tituló “Supporting European democracy and transparency through clear language” y por primera vez contó con un *workshop* titulado “Drafting and editing tools and resources”⁽⁷⁾. En este *workshop*, se presentaron dos sistemas tecnológicos para la redacción en lenguaje claro, uno para el francés (Lisible)⁽⁸⁾ y otro para el español (arText claro)⁽⁹⁾, al que me referiré en el apartado II.1).

En España, en los últimos años también han tenido lugar eventos centrados específicamente en este tema, como en 2021 la jornada “La tecnología al servicio del lenguaje claro en la Administración”⁽¹⁰⁾, organizada por la

(4) MONTOLÍO, E.; TASCÓN, M., “El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía”, Prodigioso Volcán y Catarata, 2020.

(5) CERVELLINI, M. C.; REBELLA, M., “El software como instrumento de mejora para la comunicación e información jurídica en lenguaje claro”, III Congreso Nacional de Estudios de Administración Pública “Las Transformaciones en la Administración Pública ante la nueva complejidad”, 2022, en línea. https://aaeap.org.ar/wp-content/uploads/2023/02/Cervellini_Rebella.pdf

(6) DA CUNHA, I. (Ed.), “Lenguaje claro y tecnología en la Administración”, Ed. Comares, Granada, 2022.

(7) https://commission.europa.eu/events/clear-writing-europe-2023-2023-05-23_en

(8) <https://lisible.com/>

(9) <http://sistema-artext.com/>

(10) <https://www.youtube.com/watch?v=FFeKv2X1Qkw&t=5598s>

Región de Murcia con la colaboración de la Fundación NovaGob. Además, se están organizando multitud de eventos de divulgación en los que se incluyen mesas redondas y conferencias al respecto, como, entre otros:

- Las jornadas EnClaro⁽¹¹⁾, especialmente en su edición de 2021⁽¹²⁾.

- La jornada “Comunicación clara y lenguaje administrativo. Por una administración al servicio de las personas”⁽¹³⁾, organizada por la Generalitat Valenciana en 2022.

- La mesa “Comunicación clara” en el curso “Fundamentos del Gobierno Abierto”⁽¹⁴⁾, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública en 2022.

En Latinoamérica también se están llevando a cabo este tipo de iniciativas de divulgación. Por ejemplo:

- El IV Seminario internacional de lenguaje claro, organizado por la Red de Lenguaje Claro de Colombia en 2021, que contó con una mesa redonda titulada “Midiendo la claridad: testeo de contenidos y diálogo de saberes”⁽¹⁵⁾.

- Las I Jornadas de Lenguaje Claro en Español. Transparencia, integridad y la visibilización del sector, organizadas por la Universidad del Salvador (Argentina) en 2023, con un panel titulado “El derecho a entender”⁽¹⁶⁾, en el que se habló de inteligencia artificial y lenguaje claro.

- Las II Jornadas de Corrección de Textos en Español, organizadas también por la Universidad del Salvador en 2023, en las que se habló de herramientas para el lenguaje claro en dos paneles: “Tecnologías aplicadas para la intervención de textos I”⁽¹⁷⁾ y “Tecnologías aplicadas para la intervención de textos II”⁽¹⁸⁾.

- La Conferencia Internacional Plain Language 2023⁽¹⁹⁾, organizada por el Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, con un panel titulado “La inteligencia artificial como instrumento para clarificar el lenguaje”.

(11) <https://enclaro.es/>

(12) <https://vimeo.com/623470170/4fa8b6b667>

(13) <https://www.youtube.com/watch?v=65uhpO-HwS0>

(14) <https://www.youtube.com/watch?v=ROxV0sSdz7s>

(15) <https://www.youtube.com/watch?v=7CtH16-m1vE&t=8279s>

(16) <https://www.youtube.com/watch?v=-xl2MG3Qiz0>

(17) https://www.youtube.com/watch?v=_dD9HGJrMp4&t=1s

(18) <https://www.youtube.com/watch?v=oFautPYb8SQ>

(19) <http://www.derecho.uba.ar/institucional/conferencia-internacional-plain-language/>

Otra evidencia del interés que despierta actualmente la sinergia entre la inteligencia artificial y el lenguaje claro en español es el desarrollo de proyectos de investigación sobre este tema. Estos proyectos se están llevando a cabo tanto en universidades y centros de investigación, como en administraciones y empresas. Los proyectos que hoy en día cuentan con productos tecnológicos desarrollados se abordarán con detalle en el apartado II, por ejemplo, arText claro (UNED), Clara⁽²⁰⁾ (Prodigioso Volcán) y CLAPI⁽²¹⁾ (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires).

Además de estos proyectos pioneros, hay otras iniciativas que se están gestando en la actualidad. En primer lugar, una de estas iniciativas se plantea en el marco de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro⁽²²⁾, impulsada por la Real Academia Española (RAE). Esta red se constituyó oficialmente el 9 de junio de 2022 en Santiago de Chile mediante un acuerdo suscrito por el presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República de Chile, el director de la RAE y la Secretaría de la Red de Lenguaje Claro Chile en representación de las instituciones que conforman la red. Su objetivo es fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos, y promover el compromiso de las autoridades para asegurarlo en todos los ámbitos de la vida pública. En el anexo I⁽²³⁾ del sitio web de la red se ofrece un completo resumen de las principales iniciativas de lenguaje claro desarrolladas a nivel nacional y supranacional en diferentes lenguas.

En este marco, la RAE llevará a cabo diversas acciones en tres líneas de trabajo complementarias: I) Lenguaje claro y Administraciones públicas, II) Lenguaje accesible y III) Acción institucional. En relación con la línea de trabajo I), en la web de la RAE se señala que tienen intención de abordar la sinergia entre lenguaje claro e inteligencia artificial a través de las acciones 3 y 4⁽²⁴⁾:

3. Desarrollo, con técnicas de inteligencia artificial, de una herramienta que permita «traducir» automáticamente los tecnicismos propios del lenguaje institucional y administrativo a un lenguaje sencillo, propio de la vida cotidiana de los ciudadanos. El traductor automático se pondrá a disposición de las instituciones como contribución a la generalización del uso del lenguaje claro.

4. Prestación de asistencia técnica para el contraste y mejora del uso de la lengua a través del verificador automático de la RAE que, a modo de corrector, aplicará el canon lingüístico de las academias para informar a

(20) <https://clara.comunicacionclara.com/>

(21) <https://www.youtube.com/watch?v=-xl2MG3Qiz0>

(22) <https://www.rae.es/la-institucion/red-panhispanica-de-lenguaje-claro>

(23) <https://www.rae.es/la-institucion/red-panhispanica-de-lenguaje-claro/desarrollo-historico-y-situacion-actual-del/anexo>

(24) <https://www.rae.es/la-institucion/red-panhispanica-de-lenguaje-claro/programa-de-actuacion-y-acciones-de-la-rae-en>

los usuarios sobre la adecuación de sus textos, no solo en lo que respecta a su corrección ortográfica y gramatical, sino también en cuanto al estilo y a su claridad e inteligibilidad. Permitirá garantizar la utilización continua y sistemática de un lenguaje con la calidad debida por parte de instituciones relevantes para el funcionamiento del Estado de derecho.

De hecho, durante el IX Congreso de la Lengua Española, que organizó la RAE en Cádiz en 2023, tuvo lugar el panel “Lenguaje claro y accesible en contextos multiculturales: un derecho fundamental”⁽²⁵⁾, en el que el académico Salvador Gutiérrez Ordóñez puso de relieve la necesidad de desarrollar este tipo de sistemas para el español. Asimismo, destacó el trabajo pionero del equipo arText.

En segundo lugar, en España está en marcha el Proyecto estratégico para la recuperación y transformación económica (PERTE) de la Nueva Economía de la Lengua⁽²⁶⁾. Este proyecto tiene como objetivo desarrollar las oportunidades que presenta el español como un activo para impulsar la economía y cuenta con un presupuesto de 1.100 millones de euros de inversión pública. El proyecto tiene cinco ejes estratégicos: a) conocimiento en español y lenguas cooficiales, b) inteligencia artificial en español, c) ciencia en español, d) aprendizaje del español y e) industrias culturales. El eje relativo a la inteligencia artificial tiene asignada una partida presupuestaria muy elevada: 330 millones de euros. Durante la tercera reunión del Consejo Consultivo de este PERTE, el 10 de julio de 2023, se acordó de forma unánime aprovechar la existencia de este proyecto para potenciar todas las iniciativas en marcha que fomentan el lenguaje claro, inclusivo, accesible y libre de barreras por razón de edad o formación⁽²⁷⁾. Asimismo, en dicha reunión, la vicepresidenta de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España, Nadia Calviño, destacó el importante desarrollo de la inteligencia artificial.

En tercer lugar, desde el Gobierno de España también se está llevando a cabo un proyecto en el que se establece una sinergia entre lenguaje claro y tecnología. María Ramos, directora de Análisis y Estudios del Gabinete de la Presidencia del Gobierno, fue la encargada de presentar el proyecto en la *Clear writing for Europe Conference 2023*, concretamente en el panel “*Making plain language the default setting to reach the widest audience*”⁽²⁸⁾. Este proyecto tiene como objetivo clarificar las respuestas que se ofrecen desde la Presidencia del Gobierno a las sugerencias, peticiones o quejas (entre otros géneros textuales) enviadas por la ciudadanía. El proyecto estuvo

(25) <https://www.youtube.com/watch?v=eO-B5kCbz8&t=4694s>

(26) <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/pertes/perte-nueva-economia-de-la-lengua>

(27) <https://portal.mineco.gob.es/es-es/comunicacion/Paginas/Consejo-Consultivo-PERTE-de-la-Lengua-.aspx>

(28) https://commission.europa.eu/events/clear-writing-europe-2023-2023-05-23_en

nominado a los Premios Archiletras de la Lengua en la edición 2023 en la categoría Innovación⁽²⁹⁾, con el título “El proceso modernizador en la comunicación con la ciudadanía de la Presidencia del Gobierno”.

Finalmente, desde las administraciones autonómicas de España también existe mucho interés en el tema. Prueba de ello es que en 2023 la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía sacó a licitación la contratación de servicios para la realización de un sistema conversor de documentos a lenguaje claro⁽³⁰⁾. El importe de la licitación es de más de dos millones de euros y está financiado con los fondos europeos Next Generation, vinculados al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea. A día de hoy, no ha trascendido más información sobre este proyecto.

En paralelo a estas iniciativas, también hay otras relacionadas con la lectura fácil. Por ejemplo, en la Universidad Politécnica de Madrid, el grupo OEG (*Ontology Engineering Group*) está investigando desde hace unos años sobre el desarrollo de un sistema informático para adaptar textos a lectura fácil (Figueroa et al. 2022)⁽³¹⁾. Por su parte, el grupo GPLSI (Procesamiento del lenguaje y sistemas de información) de la Universidad de Alicante ha obtenido un proyecto del Ministerio de Ciencia e Innovación de España con fondos Next Generation, gracias al cual desde 2023 están comenzando a investigar sobre cómo adaptar a lectura fácil el contenido digital de los organismos del sector público mediante PLN, para que puedan beneficiarse las personas con discapacidades cognitivas⁽³²⁾. Finalmente, en julio de 2023, se anunció en los medios de comunicación que el Ministerio de Justicia de España está desarrollando una herramienta de IA en línea que traduce los documentos jurídicos a un formato de lectura fácil⁽³³⁾. De momento no ha trascendido más información sobre el producto informático derivado de este proyecto.

En definitiva, en los últimos años estamos viviendo un resurgimiento de las iniciativas relacionadas con la comunicación clara y el lenguaje claro, especialmente desde la perspectiva del desarrollo de herramientas y recursos tecnológicos basados en el PLN y la IA. En el apartado II, se abordará la

(29) <https://www.archiletras.com/actualidad/36-finalistas-ii-premios-archiletras-de-la-lengua/>

(30) https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.js?idExpediente=465008

(31) SUÁREZ-FIGUEROA, M. C.; DIAB, I.; RUCKHAUS, E.; CANO, I., “First steps in the development of a support application for easy-to-read adaptation”, *Universal Access in the Information Society*, 2022, en línea. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10209-022-00946-z>

(32) <https://cleartext.gplsi.es/>

(33) <https://confilegal.com/20230703-el-ministerio-de-justicia-desarrolla-una-herramienta-de-ia-online-que-traduce-los-documentos-juridicos-a-un-formato-de-lectura-facil/>

evolución de los paradigmas del PLN y su aplicación al lenguaje claro, con ejemplos reales. Finalmente, en el apartado III, se reflexionará sobre la situación actual en el ámbito y se plantearán perspectivas de trabajo futuro.

II. EVOLUCIÓN DE LOS PARADIGMAS DEL PLN Y APLICACIÓN AL LENGUAJE CLARO

El concepto de IA, que, como ya se ha indicado, incluye entre una de sus tecnologías el PLN, ha cobrado una gran importancia en la última década. Especialmente, se ha hecho conocida para el público general a raíz de que la empresa OpenAI diese acceso libre a su (ya famoso) ChatGPT⁽³⁴⁾ en noviembre de 2022. Sin embargo, tal como resaltan González-Blanco, Ros y Fresno (2022)⁽³⁵⁾, hace muchos años que se viene trabajando sobre este tipo de tecnologías. Estos autores hacen hincapié, además, en la evolución de los paradigmas del PLN (González-Blanco, Ros y Fresno (2022: 189):

Por otra parte, y como ya hemos comentado, el camino del PLN ha sido largo y no exento de luces y sombras. Pero este camino sí tiene una clara evolución que ha marcado su historia y que ha sido caracterizado por los diferentes paradigmas que han ido configurando lo que conocemos ahora como técnicas del PLN (ilustración 1). De esta manera podemos observar cómo ha ido pasando, como hemos dicho, por diferentes paradigmas computacionales que surgieron a la luz de los avances en *hardware* y de diseño de algoritmos. Así se pasa desde los sistemas basados en reglas hasta los modelos de lenguaje neuronales, siendo estos últimos posibles gracias los avances en *hardware* actuales.

La Figura 1 recoge un esquema de la evolución de los paradigmas del PLN ofrecido por González-Blanco, Ros y Fresno (2022: 189).

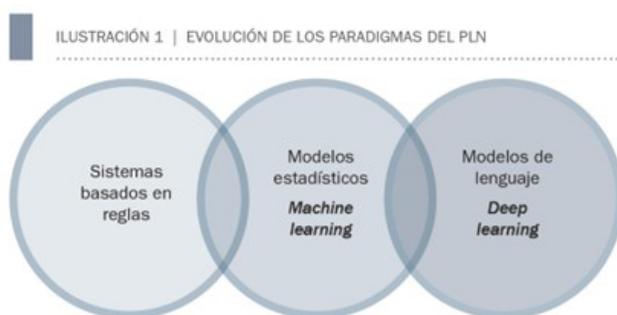


Figura 1. Esquema de la evolución del PLN (González-Blanco, Ros y Fresno, 2022: 189).

(34) <https://chat.openai.com/>

(35) GONZÁLEZ-BLANCO, E.; ROS, S.; FRESNO, V., "Cómo hablan las máquinas español: logros, retos y oportunidades para la inteligencia artificial aplicada al lenguaje", El español en el mundo 2022. Anuario del Instituto Cervantes, 2022, ps. 183-199.

Los sistemas basados en reglas, que son los que se comenzaron a utilizar en el ámbito del PLN, logran llevar a cabo una tarea determinada basándose en un grupo de reglas lingüísticas elaboradas a mano. Estas reglas pueden estar basadas en información relativa a diferentes niveles de la lengua en función de la tarea que se necesite resolver, como el nivel fonético-fonológico, el morfológico, el léxico, el sintáctico, el semántico, el discursivo y el pragmático.

Por su parte, los modelos estadísticos basados en aprendizaje automático comenzaron a adquirir fuerza en los años 80. Estos modelos pueden procesar y analizar cantidades de datos enormes, aprender de ellos y, ante datos nuevos, predecir una respuesta. Tal como resaltan Torrijos y Sánchez (2023: 77)⁽³⁶⁾ en su reciente y recomendable libro *La primavera de la inteligencia artificial*:

Este es el gran cambio, y no es cualquier cosa: es el hecho de que los sistemas pueden inferir patrones sobre datos conocidos y generalizar, extrapolar ese conocimiento a datos nuevos. No necesitan reglas predeterminadas. Si observan una cantidad suficiente de textos clasificados en una serie de categorías, son capaces de predecir la categoría que va a corresponder a un texto que no han visto nunca.

Estos modelos estadísticos evolucionaron de tal manera que, en la última década, han explotado los modelos de lenguaje basados en redes neuronales. De hecho, desde 2017, las grandes tecnológicas han dedicado presupuestos altísimos para crear sus propios modelos. Estos modelos pueden predecir con una gran precisión la palabra que tiene más probabilidades de ser la siguiente de un fragmento textual, considerando el contexto que precede a dicha palabra. Para obtener una respuesta, el usuario debe escribir un *prompt*, que puede ser un fragmento para que el sistema pueda continuarlo o un fragmento en forma de petición (“resume”, “traduce”, “haz una lista”, etc.). También se puede solicitar al sistema que imite un determinado estilo, registro o variedad de la lengua, entre otras cuestiones.

Aunque ha habido muchos modelos pioneros en el ámbito (sobre todo para el inglés, pero también para el español)⁽³⁷⁾, la revolución llegó en noviembre del 2022, cuando la empresa OpenAI lanzó su chat conversacional ChatGPT (que utiliza el modelo GPT-3.5), para su uso en línea y gratuitamente⁽³⁸⁾. El lanzamiento de este chat ha supuesto una verdadera revolución

(36) TORRIJOS, C.; SÁNCHEZ, J. C., “La primavera de la inteligencia artificial”, Prodigioso Volcán y Catarata, 2023.

(37) Para aquellas personas interesadas en profundizar en el tema, se recomienda leer el capítulo 4 de Torrijos y Sánchez (2023).

(38) Posteriormente, en marzo de 2023, OpenAI lanzó una nueva versión del chat, llamada ChatGPT Plus (que utiliza el modelo GPT-4, más avanzado y con más capacidades), en este caso de pago. No obstante, sigue manteniendo activo y en abierto ChatGPT.

a nivel científico y social, por la gran repercusión que está teniendo. Tanto los expertos en el ámbito del PLN como la ciudadanía en general están muy sorprendidos por la calidad de los textos que genera. Aunque el uso de esta tecnología está despertando sentimientos encontrados entre sus defensores y detractores, lo cierto es que ya se está aplicando a múltiples tareas con resultados impresionantes (aunque mejorables en muchos aspectos)⁽³⁹⁾.

El PLN, sea cual sea el paradigma que utilice, se ha venido aplicando a diferentes tareas a lo largo de las últimas décadas, como la traducción automática, el resumen automático, la detección de opinión y sentimientos, la detección de noticias falsas, y la ayuda a la redacción, entre otras. Como he adelantado en la introducción, en los últimos años ha comenzado a aplicarse a la tarea de adaptación de textos a lenguaje claro. En los siguientes apartados detallaré las tecnologías existentes más relevantes para el español, divididas en los tres paradigmas del PLN explicados hasta ahora: sistemas basados en reglas (apartado II.1), modelos estadísticos (apartado II.2), y modelos de lenguaje (apartado II.3).

II.1. Sistemas basados en reglas

ArText claro es una herramienta computacional que se ha integrado en la infraestructura tecnológica del sistema arText (Da Cunha, Montané e Hysa, 2017), desarrollado previamente en la UNED gracias a una Beca Leonardo de la Fundación BBVA concedida en 2015. Tanto arText como arText claro pueden utilizarse gratuitamente en línea y sin necesidad de registro. Puede verse un videotutorial que explica sus funcionalidades en: <https://www.youtube.com/watch?v=yr99-FXCJao>. También puede verse el vídeo oficial de lanzamiento de arText claro, con la participación del rector de la UNED en: <https://canal.uned.es/video/60acbc7bb609230ea20ba3b4>.

Concretamente, arText claro es un redactor asistido para el español que ayuda a escribir textos administrativos en lenguaje claro (Da Cunha, 2022)⁽⁴⁰⁾. Se ha desarrollado en el Departamento de Filologías Extranjeras y sus Lingüísticas de la Facultad de Filología de la UNED, en el marco del grupo de investigación ACTUALing y con la colaboración del grupo IULATERM (Institut de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra). Concretamente, es fruto de dos proyectos de investigación del Ministerio de Ciencia e Innovación de España⁽⁴¹⁾. El objetivo de estos proyectos es, en el marco

(39) Sobre este tema, recomiendo la charla de Julio Gonzalo, director del grupo de investigación Procesamiento del Lenguaje Natural y Recuperación de Información de la UNED, impartida en la IV edición de la Jornada "Un Mundo de Fusión Digital": <https://canal.uned.es/video/646740e26ff5a71a2d294b42>.

(40) DA CUNHA, I., "Un redactor asistido para adaptar textos administrativos a lenguaje claro", *Procesamiento del Lenguaje Natural*, 69, 2022, págs. 39-49.

(41) Los proyectos son: I) "Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la e-Administración: hacia la mejora de la comunicación entre Administración y ciu-

de la e-Administración, ayudar a la redacción de textos administrativos en español por parte del personal público, para contribuir a que los textos que reciba la ciudadanía estén redactados en lenguaje claro, utilizando recursos y herramientas de PLN. En este contexto, en 2021 se firmó un protocolo de colaboración en investigación científica en materia de comunicación clara con el Ayuntamiento de Madrid, a través de la Subdirección General de Calidad y Evaluación⁽⁴²⁾, que seguirá vigente hasta 2024.

ArText claro tiene dos vías de entrada, tal como puede verse en la Figura 2: a) puede ayudar a estructurar y a redactar en lenguaje claro ciertos géneros textuales del ámbito de la Administración, y b) puede ayudar a revisar la adecuación de textos administrativos (sin tener en cuenta un género textual específico) a las recomendaciones de lenguaje claro.



Figura 2. Captura de pantalla inicial del sistema arText.

En el caso de la entrada a), los géneros textuales que ayuda a redactar el sistema son: requerimientos, actas de inspección, contratos, resoluciones publicadas en portales institucionales y resoluciones dirigidas a un particular. La selección de estos cinco géneros textuales se llevó a cabo gracias al trabajo de Pistola y Viñuales-Ferreiro (2021)⁽⁴³⁾, quienes compilaron un lis-

dadanía a través del lenguaje claro (TIC-eADMIN)” (PGC2018-099694-A-I00), financiado en la convocatoria del 2018 de Proyectos I+D del Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento, y II) “Un prototipo tecnológico para la redacción en lenguaje claro: incorporación en la Administración pública y análisis de su impacto en la ciudadanía (arText_IMPACT)” (PDC2022-133935-I00), financiado en la convocatoria 2022 de Ayudas a Proyectos de Prueba de Concepto (MCIN/ AEI/10.13039/501100011033/ y la Unión Europea NextGenerationEU/PRTR).

(42) <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Noticias/El-Ayuntamiento-y-la-UNED-firman-un-protocolo-de-comunicacion-clara/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=0d90f1feb7d9c710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=a12149fa40ec9410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

(43) PISTOLA, S.; VIÑUALES-FERREIRO, S., “Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española”, Revista de Llingua i Dret, 75,

tado actualizado de los géneros textuales de la Administración pública española, y de Pistola y Da Cunha (2023)⁽⁴⁴⁾, quienes hicieron un estudio para detectar cuáles de esos géneros suponen más dificultades de escritura para el personal público de la Administración, y para estudiantes de derecho y ciencias jurídicas.

Para comenzar a redactar, debe escogerse un género textual. De esta manera, se entra directamente en el editor de texto, donde se verán tres módulos:

- Módulo I: Estructura y contenidos del texto (columna izquierda).
- Módulo II: Formato y corrección ortográfica (barra superior).
- Módulo III: Revisión del texto y obtención de recomendaciones sobre lenguaje claro (columna derecha).

Estos módulos se diseñaron en consonancia con la ya mencionada definición de “lenguaje claro” de la IPLF, que tiene en cuenta: la redacción (módulo III), la estructura (módulo I) y el diseño (módulo II). En la Figura 3 se muestra una captura de pantalla del editor, después de haber seleccionado el género textual “resolución publicada en portales institucionales”.

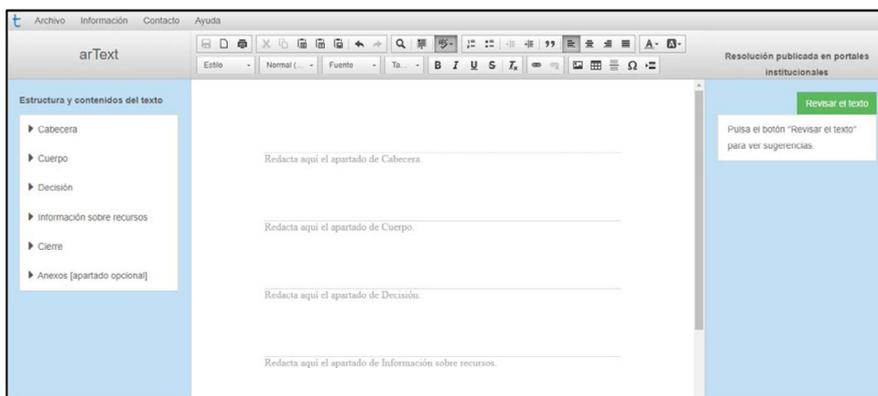


Figura 3. Captura de pantalla del editor de arText con la selección del género textual “resolución publicada en portales institucionales”.

A través del módulo I, se puede acceder a la estructura recomendada para el género escogido, es decir, a sus apartados prototípicos. En el caso

2021, págs. 181-203.

(44) PISTOLA, S.; DA CUNHA, I., “La escritura de los géneros textuales administrativos en el contexto académico y profesional”, Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura, 28(3), 2023.

de la Figura 3, pueden verse los siguientes apartados: Cabecera, Cuerpo, Decisión, Información sobre recursos, Cierre y Anexos [apartado opcional]. Asimismo, si se clicha encima de cada uno de los apartados, se obtendrán los contenidos que suelen incorporarse en cada uno de ellos, así como frases prototípicas adaptadas a lenguaje claro que pueden ayudar a expresar dichos contenidos. Si se clicha en cualquiera de dichas frases, estas se cargan automáticamente en el texto. La selección de estos apartados, contenidos y frases se llevó a cabo mediante un estudio empírico basado en corpus (Pistola, 2022⁽⁴⁵⁾; Pistola y Da Cunha, 2022⁽⁴⁶⁾). En la Figura 4 se muestran los contenidos del apartado “Cuerpo” y en la Figura 5 se reflejan las frases asociadas al contenido “Marco jurídico”.

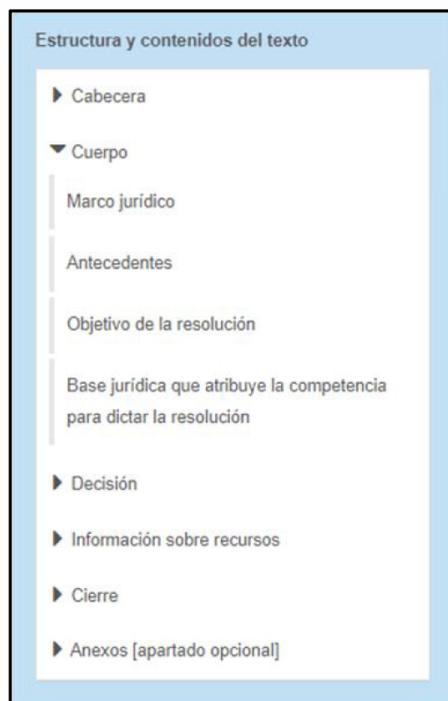


Figura 4. Contenidos del apartado “Cuerpo”.

(45) PISTOLA, S., “Análisis de la estructura y contenidos de un corpus de géneros textuales del ámbito de la Administración”, *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*, Comares, 2022, págs. 77-116.

(46) PISTOLA, S.; DA CUNHA, I. “La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: un análisis basado en corpus”, *Estudios de Lingüística*. Universidad de Alicante, 38, 2022, págs. 17-45.

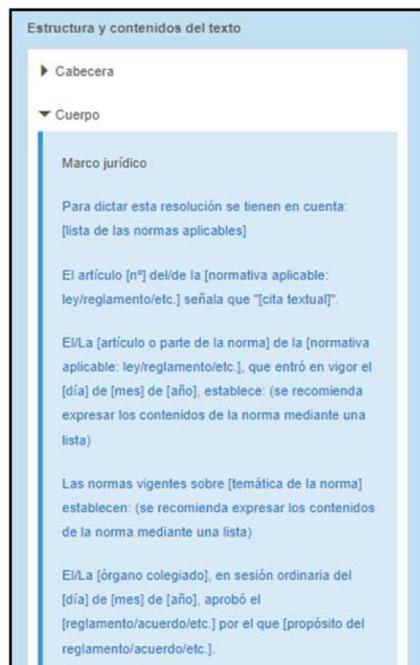


Figura 5. Frases asociadas al contenido “Marco jurídico”.

Por su parte, mediante el módulo II, se puede hacer una revisión ortográfica del documento mediante el corrector de código abierto que tiene integrado el sistema (WebSpellChecker LLC.). Asimismo, se puede acceder a las opciones de formato más habituales para maquetar el documento.

Finalmente, el módulo III permite revisar el texto y detectar cuestiones lingüísticas que interfieren con las principales pautas de lenguaje claro en español, así como obtener recomendaciones de mejora. Estas recomendaciones, concretamente 22, se seleccionaron a partir del estudio de Da Cunha y Escobar (2021)⁽⁴⁷⁾. Tienen que ver con rasgos discursivos (p. ej. párrafos, oraciones, conectores discursivos), morfosintácticos (p. ej. voz pasiva, formas en gerundio, negaciones) y léxicos (p. ej. siglas, terminología, fraseología).

ArText claro es un sistema que sigue el paradigma del PLN basado en reglas. Para poder aplicar dichas reglas, el sistema hace un preprocesamiento del texto mediante dos herramientas de PLN que tiene integradas: el analizador morfosintáctico de FreeLing (Atserias et al., 2006)⁽⁴⁸⁾ y el segmentador discursi-

(47) DA CUNHA, I.; ESCOBAR, M. Á. (2021), “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”, *Pragmalingüística*, 29, 2021, págs. 129-148.

(48) ATSERIAS, J.; CASAS, B.; COMELLES, E.; GONZÁLEZ, M.; PADRÓ, LL; PADRÓ, M., “FreeLing 1.3. Syntactic and semantic services in an open-source NLP library”, *LREC*

vo DiSeg (Da Cunha et al., 2010)⁽⁴⁹⁾. Además de integrar estas dos herramientas, el sistema incluye diversos algoritmos desarrollados por el equipo del proyecto. Estos algoritmos toman como entrada el texto procesado lingüísticamente por las dos herramientas de PLN mencionadas y detectan en el texto escrito los rasgos lingüísticos necesarios para poder ofrecer las recomendaciones asociadas a cada uno de ellos. El sistema detecta, por ejemplo, párrafos-oración, párrafos largos, oraciones largas (y, cuando es posible, las segmenta en fragmentos más breves), formas verbales obsoletas (como el futuro de subjuntivo), formas verbales que suelen utilizarse incorrectamente o que generan ambigüedad (como gerundios y pasivas), términos difíciles de entender (y ofrece alternativas más claras), expresiones en desuso, expresiones redundantes y siglas sin desplegar (véase la lista completa en Da Cunha, 2022).

En el caso de la entrada b) en el sistema arText claro, se accede al mismo editor. La diferencia principal reside en el módulo I, ya que, en este caso, al tratarse de textos administrativos en general, se ofrece únicamente la estructura genérica de los textos administrativos (encabezamiento, cuerpo y pie) con una breve explicación del contenido de cada apartado. A través de esta entrada, los módulos más relevantes son el II y el III.

En la Figura 6 se ofrece una captura de pantalla en la que aparecen las recomendaciones ofrecidas por arText claro utilizando el texto de prueba que está colgado en la web del sistema⁽⁵⁰⁾, que es una reclamación ficticia.

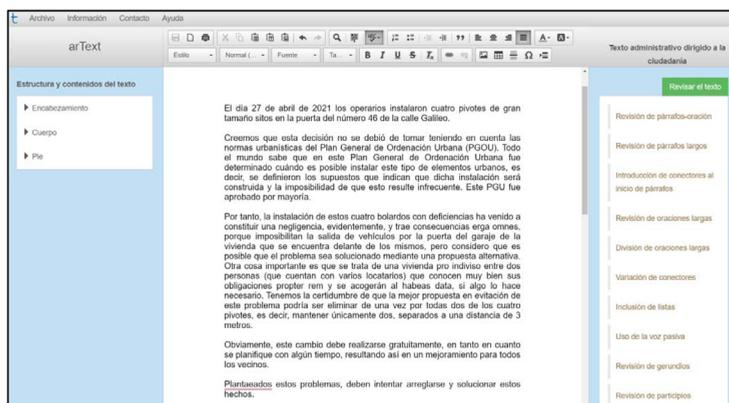


Figura 6. Captura de pantalla con las recomendaciones ofrecidas por arText claro.

2006 Proceedings. 5th Edition of the International Conference on Language Resources and Evaluation, European Language Resources Association, 2006, págs. 48-55.

(49) DA CUNHA, I.; SANJUAN, E.; TORRES-MORENO, J.-M.; LLOBERES, M.; CASTELLÓN, I., "DiSeg: Un segmentador discursivo automático para el español", *Procesamiento del Lenguaje Natural*, 45, 2010, págs. 145-152.

(50) http://sistema-artext.com/texto_de_pruebas_artext.html

En cuanto a la evaluación del sistema, por un lado, se llevó a cabo una evaluación *data-driven* de las recomendaciones de lenguaje claro obtenidas automáticamente (Da Cunha, 2022). Para ello, se utilizó un corpus de evaluación formado por 10 resoluciones del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) publicadas en el año 2021, que en total suman 8052 palabras. Los resultados obtenidos son, en general, positivos para la mayor parte de las recomendaciones evaluadas: en promedio se obtiene un 0,908 de precisión y un 0,917 de cobertura. Por otro lado, en el trabajo de Núñez y Da Cunha (2022)⁽⁵¹⁾ se llevó a cabo una evaluación *user-driven* de arText claro. Concretamente, se evaluó el impacto del uso del sistema en la comprensión lectora y en la percepción de claridad de textos administrativos por parte del alumnado universitario. Este experimento constató mediante técnicas estadísticas que el uso de un lenguaje claro tiene efectos positivos en las personas destinatarias de los textos y también que el *software* arText claro es útil para clarificar textos administrativos.

Actualmente, el sistema cuenta con más de 220.000 usuarios en la mayor parte de países del mundo y está siendo utilizado en diversas administraciones. El proyecto estuvo nominado a los Premios Archiletras de la Lengua en la edición 2022 en la categoría Investigación⁽⁵²⁾.

II.2. Modelos estadísticos

II.2.a. Clara

Clara es un sistema que sigue el paradigma de PLN de aprendizaje automático. Su versión beta, gratuita y en línea, permite realizar un *test* de claridad a textos en español, principalmente a fragmentos de documentos administrativos y contratos de servicios. A partir de un texto escrito por el usuario, de un mínimo de 40 palabras y un máximo de 120, la herramienta ofrece un porcentaje global de claridad. Asimismo, indica un porcentaje específico de claridad para cada una de las métricas que incluye y ofrece propuestas de mejora. Para la implementación de la herramienta se utilizaron técnicas de aprendizaje y las siguientes nueve métricas de evaluación (Torrijos y Oquendo, 2021: 123-124)⁽⁵³⁾:

- Métrica 1: uso de palabras fuera del diccionario.
- Métrica 2: uso de conectores discursivos.

(51) NÚÑEZ, J. A.; DA CUNHA, I., "Impacto del uso arText claro en la comprensión lectora y en la percepción de claridad de textos administrativos por parte de estudiantes universitarios", *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*, Comares, 2022, págs. 189-212.

(52) <https://www.archiletras.com/actualidad/el-jurado-selecciona-36-finalistas-en-los-premios-archiletras-de-la-lengua/>

(53) Torrijos, C.; Oquendo, S., "¡Hola! Soy Clara y mido la claridad de tu texto", *Archiletras Científica*, VI, 2021, págs. 119-133.

- Métrica 3: uso de la puntuación.
- Métrica 4: citas y referencias a leyes.
- Métrica 5: uso de la voz pasiva.
- Métrica 6: uso de nexos subordinados.
- Métrica 7: uso de tecnicismos financieros y administrativos.
- Métrica 8: uso de palabras del ranking de las 1000 más comunes en español.
- Métrica 9: número medio de palabras por frase.

Para ello, se compiló un corpus de textos administrativos y financieros, que se clarificaron manualmente por parte de lingüistas. Finalmente, se obtuvo un corpus de 1000 textos, de los cuales aproximadamente la mitad se etiquetaron como claros y la otra mitad como no claros. De este corpus, el 75% de los textos se utilizó para entrenar el sistema, mientras que el 25% restante se utilizó para evaluarlo. En la evaluación con el corpus de prueba, se obtuvo un *accuracy* (acierto) del 72%, lo cual es un resultado muy prometedor.

En la Figura 7, se incluye una captura de pantalla de la página inicial de Clara, donde se ha insertado el primer párrafo de texto de prueba de la web de arText (véase nota 51), y en la Figura 8 se ve el resultado de Clara una vez procesado dicho fragmento.

¡Hola! Soy Clara. Te ayudo a analizar la claridad de los textos en español.

Test de claridad (Beta)

Creemos que esta decisión no se debió de tomar teniendo en cuenta las normas urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana [PGOU]. Todo el mundo sabe que en este Plan General de Ordenación Urbana fue determinado cuándo es posible instalar este tipo de elementos urbanos, es decir, se definieron los supuestos que indican que dicha instalación será construida y la imposibilidad de que esto resulte infrecuente. Este PGU fue aprobado por mayoría.

[Términos de uso](#)

Número de palabras: 71

Analizar

Figura 7. Captura de pantalla de la página principal de Clara.

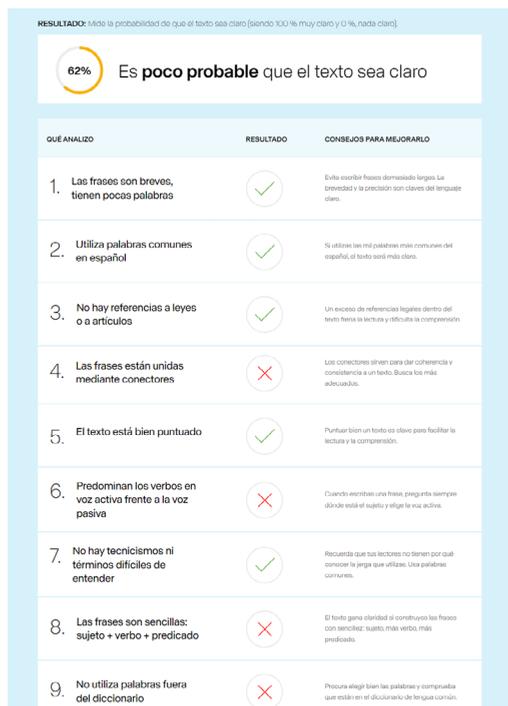


Figura 8. Captura de pantalla del resultado de Clara

II.2.b. Clasificador de sentencias en lenguaje claro del Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires

Este tipo de proyectos también despierta interés en países de Latinoamérica, especialmente en Argentina. Un caso destacable es el trabajo que llevan a cabo en el Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Este observatorio está integrado por diferentes grupos, uno de los cuales es el Grupo de Tecnología, que explora la intersección entre lenguaje claro e IA. En el marco de este grupo, Cerverlini y Rebella (2022) presentaron un estudio con dos objetivos. El primer objetivo fue hacer una búsqueda de herramientas disponibles relacionadas con el lenguaje claro, para después analizarlas y evaluarlas a partir de una matriz de criterios que permitiese ponderarlas.

El segundo objetivo del estudio fue llevar a cabo una prueba de concepto para explorar la utilidad de aplicar aprendizaje automático, y detectar si una sentencia está escrita o no en lenguaje claro. Para ello, compilaron un corpus de sentencias judiciales, que clasificaron en dos grupos: sentencias claras y no claras. Mediante el uso de la técnica de bolsa de palabras (*bag of words*), representaron el contenido de las sentencias en vectores numéricos interpretables por algoritmos de aprendizaje automático. Estos vectores se

utilizaron para entrenar el clasificador. Los resultados mostraron un 74 % de acierto. Como trabajo futuro, se plantean definir más métricas que permitan entrenar otro modelo de aprendizaje automático, así como ampliar el corpus de sentencias. Por el momento, el sistema no está disponible para el público general, por lo que no puedo aportar capturas de pantalla o pruebas específicas con el sistema.

II.3. Modelos de lenguaje

II.3.a. ChatGPT

El ya mencionado ChatGPT, basado en modelos de lenguaje, no está especialmente diseñado para adaptar textos a lenguaje claro. Sin embargo, en función del *prompt* que se le indique, puede resultar de utilidad para ello, tal como mostraré con algunas pruebas que he hecho al respecto. Para ello, he utilizado su versión gratuita disponible en línea. En primer lugar, le he formulado la siguiente pregunta: “¿Qué es ‘lenguaje claro’?”. La respuesta, adecuada, está recogida en la Figura 9, que sirve asimismo para mostrar la interfaz de este chat conversacional.

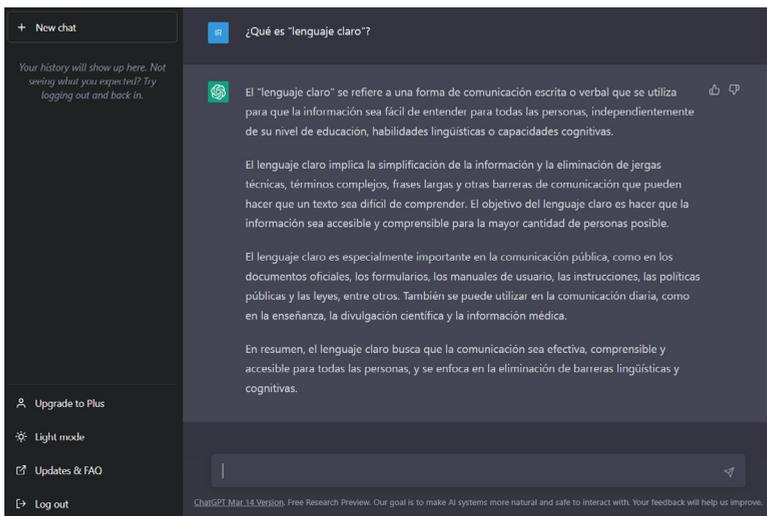


Figura 9. Resultado obtenido por ChatGPT con el *prompt* “¿Qué es ‘lenguaje claro’?”

En segundo lugar, le he pedido algo más complicado: que adapte a lenguaje claro el texto de prueba de la web de arText (véase nota 51). Para ello, he usado el siguiente *prompt*: “Adapta el siguiente texto a lenguaje claro:” [Texto de prueba de la web de arText]. El sistema devolvió un texto con diversas modificaciones, algunas de las cuales están en consonancia con las recomendaciones de lenguaje claro en español, mientras que otras son cuestionables. El resultado se muestra en la Figura 10.

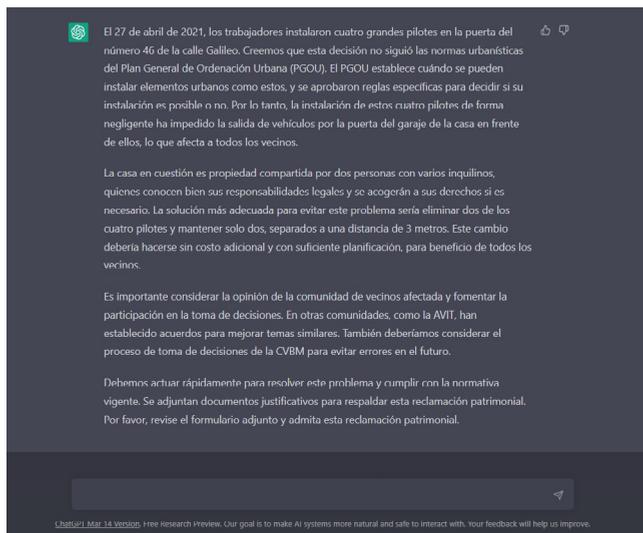


Figura 10. Resultado de ChatGPT con el prompt “Adapta el siguiente texto a lenguaje claro:” [Texto de prueba de la web de arText].

Para ilustrar estos resultados, a continuación, se ofrece un análisis lingüístico del texto generado. Concretamente, se analizan los tres niveles lingüísticos que afectan principalmente al lenguaje claro: el discursivo, el morfosintáctico y el léxico (Da Cunha y Escobar, 2021).

II.3.a.i. Nivel discursivo

Algunas cuestiones que modifica el sistema adecuadamente tienen que ver con los párrafos. Por ejemplo, en el texto original hay un párrafo-oración que debería evitarse:

El día 27 de abril de 2021 los operarios instalaron cuatro pivotes de gran tamaño sitios en la puerta del número 46 de la calle Galileo.

En este caso, el sistema lo fusiona con la siguiente oración para evitar dicho párrafo-oración. Otro caso tiene que ver con la detección y división de párrafos largos. Por ejemplo, el texto original incluye este párrafo largo:

Por tanto, la instalación de estos cuatro bolardos con deficiencias ha venido a constituir una negligencia, evidentemente, y trae consecuencias erga omnes, porque imposibilitan la salida de vehículos por la puerta del garaje de la vivienda que se encuentra delante de los mismos, pero considero que es posible que el problema sea solucionado mediante una propuesta alternativa. Otra cosa importante es que se trata de una vivienda pro indiviso entre dos personas (que cuentan con varios locatarios) que conocen muy bien sus obligaciones propter rem y se acogerán al habeas data, si algo lo hace necesario. Tenemos la certidumbre de que la mejor propuesta en evitación de este problema po-

dría ser eliminar de una vez por todas dos de los cuatro pivotes, es decir, mantener únicamente dos, separados a una distancia de 3 metros.

El sistema divide este párrafo en dos más cortos (inserta un salto de línea antes de la segunda oración, que, asimismo, reformula) y, además, logra mantener en cada uno una unidad temática: la explicación y la justificación de la negligencia que se indica en la reclamación, y la mención a los habitantes de la vivienda:

El 27 de abril de 2021, los trabajadores instalaron cuatro grandes pilotes en la puerta del número 46 de la calle Galileo. Creemos que esta decisión no siguió las normas urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU). El PGOU establece cuándo se pueden instalar elementos urbanos como estos, y se aprobaron reglas específicas para decidir si su instalación es posible o no. Por lo tanto, la instalación de estos cuatro pilotes de forma negligente ha impedido la salida de vehículos por la puerta del garaje de la casa en frente de ellos, lo que afecta a todos los vecinos.

La casa en cuestión es propiedad compartida por dos personas con varios inquilinos, quienes conocen bien sus responsabilidades legales y se acogerán a sus derechos si es necesario. La solución más adecuada para evitar este problema sería eliminar dos de los cuatro pilotes y mantener solo dos, separados a una distancia de 3 metros. Este cambio debería hacerse sin costo adicional y con suficiente planificación, para beneficio de todos los vecinos.

En cuanto a la longitud oracional, el sistema adapta las oraciones para hacerlas más breves. Por ejemplo, en el texto original, se encuentra la siguiente oración larga:

Por tanto, la instalación de estos cuatro bolardos con deficiencias ha venido a constituir una negligencia, evidentemente, y trae consecuencias erga omnes, porque imposibilitan la salida de vehículos por la puerta del garaje de la vivienda que se encuentra delante de los mismos, pero considero que es posible que el problema sea solucionado mediante una propuesta alternativa.

El sistema ofrece la siguiente adaptación:

Por tanto, la instalación de estos cuatro pilotes de forma negligente ha impedido la salida de vehículos por la puerta del garaje de la casa en frente de ellos, lo que afecta a los vecinos.

Es cierto que esta oración es más breve, ya que cuenta con 35 palabras, pero, según indica la bibliografía, el umbral en el caso de lenguaje claro en español serían 25. En este caso, además, lo que es cuestionable es el tipo de reducción que hace el sistema: no hace una segmentación de la oración en otras más cortas, sino que directamente elimina información de la oración.

Concretamente, elimina la información siguiente (que incluye otras 35 palabras):

porque imposibilitan la salida de vehículos por la puerta del garaje de la vivienda que se encuentra delante de los mismos, pero considero que es posible que el problema sea solucionado mediante una propuesta alternativa.

Ocurre algo similar en muchos otros fragmentos del texto. Por ejemplo, se elimina la siguiente información: “Este PGU fue aprobado por mayoría”, que, a priori, podría resultar una información relevante. De hecho, de 605 palabras que tiene el texto original, el sistema genera un texto de 247 palabras⁽⁵⁴⁾. En el ámbito del lenguaje claro no se tiende a eliminar información, sino a clarificarla. El hecho de que el sistema elimine fragmentos de contenido supone un riesgo, puesto que quizás esa información puede ser importante para las personas destinatarias o debe incluirse en el texto por algún motivo legal, por ejemplo.

Finalmente, con respecto al nivel discursivo, el sistema no introduce conectores al inicio de los párrafos. Esta es una recomendación habitual del lenguaje claro, ya que estas unidades ayudan a hilar las diferentes ideas de los párrafos del texto.

II.3.a.ii. Nivel morfosintáctico

En cuanto al nivel morfosintáctico, el sistema logra eliminar elementos que suelen causar ambigüedad, como las voces pasivas y los gerundios. Por ejemplo, transforma el fragmento “Todo el mundo sabe que en este Plan General de Ordenación Urbana fue determinado cuándo es posible instalar este tipo de elementos urbanos” por “El PGOU establece cuándo se pueden instalar elementos urbanos como estos”, cambiando la forma en voz pasiva “fue determinado” por el indicativo “establece”. Asimismo, sustituye el fragmento “resultando así en un mejoramiento para todos los vecinos” por “para beneficio de todos los vecinos”, sustituyendo de esta manera el gerundio “resultando” por la frase preposicional “para beneficio”.

En el caso de las formas en futuro de subjuntivo “estuvieren” y “hubieren considerado”, que se encuentran en el texto original y están obsoletas, no se incluyen en el texto generado. Sin embargo, no es posible saber por qué formas las habría sustituido el sistema, puesto que directamente ha eliminado todo el párrafo (77 palabras) en el texto resultante.

(54) Posteriormente, realicé más pruebas con el *prompt* “Adapta el texto siguiente a ‘lenguaje claro’ sin omitir información incluida en el texto original:”, pero en todas ellas el texto generado omitía gran parte de la información del texto original.

En cuanto a las negaciones, abundantes en el texto original, el sistema elimina varias de ellas, pero otras las mantiene, como puede verse en siguiente fragmento, donde cada oración contiene la unidad léxica “no”:

Creemos que esta decisión no siguió las normas urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU). El PGOU establece cuándo se pueden instalar elementos urbanos como estos, y se aprobaron reglas específicas para decidir si su instalación es posible o no.

También elimina unidades léxicas que indican negación como “jamás”, “nadie”, “ni” y “tampoco”. Sin embargo, en estos casos el texto generado omite por completo las oraciones en las que están incluidas estas unidades, por lo que es complicado valorar este aspecto.

II.3.a.iii. Nivel léxico

En relación con el nivel léxico, pueden comentarse diversas cuestiones que son adecuadas en el texto generado. En primer lugar, se incluye variación terminológica de diferentes tipos. Por ejemplo, se pasa del sustantivo “operarios” del texto original a su hiperónimo “trabajadores”; se cambia el sustantivo “locatarios” por un sinónimo más claro “inquilinos”, y se sustituye el verbo “dirimirse” por uno más claro también, como es “resolver”.

En segundo lugar, en el texto original se repite dos veces el término desplegado “Plan General de Ordenación Urbana”. En cambio, en el texto generado por el sistema se sustituye la segunda ocurrencia por su sigla, “PGOU”, que ya había sido introducida a su vez con anterioridad.

En tercer lugar, el sistema logra sustituir los latinismos incluidos en el texto original. Por ejemplo:

trae consecuencias *erga omnes* > lo que afecta a todos los vecinos
se acogerán al *habeas data* > se acogerán a sus derechos
conocen muy bien sus obligaciones *propter rem* > conocen bien sus obligaciones legales

En la Tabla 1 puede verse que la sustitución es correcta en los tres casos, teniendo en cuenta el significado de dichos latinismos ofrecido en el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ) de la RAE. El caso de *propter rem* es el que difiere ligeramente en cuanto a su significado, pero, en general, la sustitución, especialmente de *erga omnes* y de *habeas data*, es correcta.

Latinismo y definición en el DPEJ
<p><i>erga omnes</i> 1. Gral. Para o frente a todos. Tendrá efectos erga omnes, y no solo entre las partes del litigio. Se utiliza para expresar los efectos generales de una norma o sentencia.</p>

<p><i>habeas data</i></p> <p>1. Adm. Acción constitucional que puede ejercer cualquier persona incluida en un registro de datos para acceder al mismo y recabar la información que le afecte, así como para solicitar su eliminación o corrección si tal información fuera falsa o estuviera desactualizada.</p> <p><i>Constitución Política de Nicaragua, art. 190.1. Constitución de la República del Paraguay, art. 135.</i></p>
<p>obligación <i>propter rem</i></p> <p>Sublema de obligación ¹</p> <p>Adm. Obligación que sigue a la propiedad del bien, independientemente de quien sea su titular.</p> <p>TRLSRU, art. 27.</p>

Tabla 1. Definición de “*erga omnes*”, “*habeas data*” y “*obligación propter rem*” en el DPEJ.

Todos estos cambios léxicos, relacionados con la variación terminológica, las siglas y los latinismos, son coherentes con las pautas de lenguaje claro y coinciden, además, con las recomendaciones ofrecidas por arText claro sobre el mismo texto de prueba.

No obstante, también se detectan algunos casos que no son adecuados en el texto generado. Por ejemplo, en el texto original se habla de “pivotes” o “bolardos”, mientras que en el texto generado se cambia por “pilotes”. Aunque estas unidades puedan pertenecer al mismo campo semántico, tal como se indica en el Diccionario de la Lengua Española (DEL) de la RAE, su significado es diferente. En la Tabla 2 se ofrece una tabla que recoge la definición de “bolardo” y “pilote”, junto con una imagen que ilustra cada término.

Término	Definición del DLE	Imagen
bolardo	1. m. Obstáculo de hierro, piedra u otra materia colocado en el suelo de una vía pública y destinado principalmente a impedir el paso o aparcamiento de vehículos.	

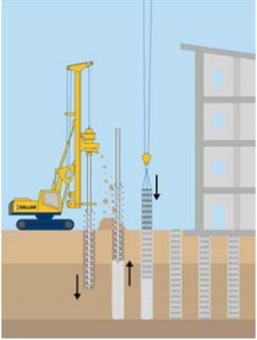
pilote	1. m. Pieza larga a modo de estaca, de madera, hierro u hormigón armado, que se hinca en el terreno para consolidar los cimientos de una construcción.	
--------	--	--

Tabla 2. Definición e imagen de los términos “bolardo” y “pilote”.

Lo mismo ocurre en otros casos, como en la sustitución de “protocolos” por “normativa”. Si bien su campo semántico puede ser el mismo, en este contexto su significado varía y sustituir dicha unidad léxica puede tener consecuencias legales.

II.3.b. CLAPPI

Otro sistema que se está desarrollando en la actualidad siguiendo el paradigma de los modelos de lenguaje es CLAPPI. Este proyecto se está llevando a cabo en el seno del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en Argentina por parte de un equipo interdisciplinar formado por empleados públicos de dicho gobierno, especialistas en lenguaje claro de la Universidad de El Salvador (Argentina) y una empresa de tecnología externa contratada por medio de una licitación pública. El sistema usa la tecnología de ChatGPT y, asimismo, está siendo entrenado con miles de documentos legales de diferentes géneros textuales, como decretos, ordenanzas, resoluciones, edictos, requerimientos, reglamentos, avisos y anexos de normas, disponibles en la base de datos del Servicio de Información Normativa de la Secretaría Legal y Técnica de dicho gobierno.

Las recomendaciones que ofrecerá el sistema están en la línea con las que se vienen utilizando hasta ahora en el ámbito del lenguaje claro en español, como la segmentación de oraciones largas y la eliminación de voces pasivas. Asimismo, se tiene previsto trabajar con la estructura de los diferentes géneros textuales para que el sistema la tenga en cuenta en el texto generado.

Actualmente, CLAPPI está en su fase final de desarrollo y necesita ser evaluado antes de lanzarse oficialmente en 2024. La idea de sus creadores es que sirva de apoyo al personal público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, pero que en un futuro pueda abrirse a empleados públicos de otras administraciones.

III. DISCUSIÓN Y PERSPECTIVAS FUTURAS

Como se ha visto a lo largo de este capítulo, la sinergia entre la IA y el lenguaje claro ha cobrado una gran relevancia recientemente, y el español es una de las lenguas pioneras en este ámbito. Una evidencia es que se está investigando sobre ello desde universidades, empresas y administraciones públicas, tanto de España como de Latinoamérica (principalmente desde Argentina), y que se están desarrollando productos tecnológicos con diversas finalidades y que utilizan diferentes paradigmas de PLN.

Las finalidades de estos sistemas son principalmente tres: la medición automática de la claridad textual, la redacción asistida en lenguaje claro y la generación automática de textos más claros. Las tres tareas son relevantes en varios contextos y para diferentes destinatarios. En primer lugar, la medición automática de la claridad textual puede servir, por ejemplo, para evaluar los textos que las instituciones dirigen a la ciudadanía y mostrar evidencias de su falta de claridad. También puede servir para evaluar las iniciativas que se estén llevando a cabo en las instituciones y comprobar si las medidas instauradas (como el uso de una guía o un manual de claridad, la impartición de cursos de formación, etc.) realmente son efectivas y tienen repercusión en los textos que se generen en el marco de dichas instituciones. Por ejemplo, Prodigioso Volcán (2020⁽⁵⁵⁾, 2021⁽⁵⁶⁾) ha utilizado Clara para la elaboración de sus informes sobre la claridad (o falta de) de los documentos de la Administración pública española.

En segundo lugar, la redacción asistida en lenguaje claro puede ser útil principalmente para dos cuestiones. Por un lado, para la adaptación de textos a lenguaje claro. En los últimos años, en diversas dependencias de la Administración (en España y en Latinoamérica) se han publicado guías con recomendaciones sobre comunicación clara y lenguaje claro, tanto impresas como en línea (en este caso, principalmente en formato pdf o como página web). Estas recomendaciones en ocasiones son difíciles de aplicar para el personal público, puesto que les resulta complicado ir leyéndolas una por una y detectar en sus textos los fragmentos concretos que deben clarificar. Además, estas guías contienen terminología lingüística que no tienen por qué conocer (p. ej. “subordinadas”, “conectores discursivos”, “voz pasiva”). De hecho, en el marco del ya mencionado protocolo de colaboración del equipo arText con el Ayuntamiento de Madrid, se envió una encuesta a su personal público mediante la que se constató que casi el 90 % consideraba que le sería de gran utilidad disponer de una herramienta tecnológica que

(55) Prodigioso Volcán, “¿Habla claro la Administración pública?”, 2020, en línea. <https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf>.

(56) Prodigioso Volcán, “¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?”, 2021, en línea, <https://comunicacionclara.com/habla-claro-la-administracion/>.

le ayudase a adaptar a lenguaje claro los textos dirigidos a la ciudadanía (Pistola y Da Cunha, 2023).

Por otro lado, los redactores asistidos pueden ser útiles como herramienta didáctica, puesto que ponen en el centro a la persona que escribe el texto. Estos sistemas no generan automáticamente un texto nuevo, sino que guían en el proceso de redacción de dos maneras: primero, ofreciendo al usuario la estructura prototípica del género textual que necesita escribir y, segundo, marcando en el texto las cuestiones que interfieren con las recomendaciones sobre lenguaje claro. Así, a medida que la persona va redactando, va interiorizando tanto la estructura como las recomendaciones, lo cual es parte de un proceso didáctico. Precisamente, el Ayuntamiento de Madrid ha incorporado en su curso “Introducción a la comunicación clara”, con cinco ediciones anuales, una práctica con el sistema arText claro, para que su personal público conozca sus funcionalidades y lo utilice en su día a día profesional.

En tercer lugar, la generación automática de textos más claros tiene múltiples aplicaciones. La Administración puede desarrollar sistemas específicos para sus diferentes dependencias con el objetivo, por ejemplo, de redactar modelos y formularios que se envían masivamente a la ciudadanía, como resoluciones o notificaciones (cambiando los datos personales, y algunos datos específicos como cuantías y fechas). También pueden servir para ayudar a clarificar automáticamente textos ya escritos con anterioridad por el personal público, siempre, eso sí, teniendo en cuenta que la efectividad de estos sistemas nunca será total y, que, necesariamente, el texto generado deberá ser revisado por alguna persona especialista en el ámbito. Esta revisión es fundamental para evitar que en el texto generado “se cuelen” las ya conocidas “alucinaciones” de los modelos de lenguaje, es decir, información inventada que no es fiable y que, al estar redactada de forma gramaticalmente correcta, pueda parecerlo. Por ejemplo, el mencionado sistema CLAPI, sobre el que se está trabajando actualmente, va en esta dirección.

En cuanto a los paradigmas de PLN, como he explicado, se han desarrollado sistemas basados en reglas, en aprendizaje automático y en modelos de lenguaje. Uno de los retos futuros será combinar estos enfoques de manera eficiente. Por ejemplo, en el caso de la redacción asistida, fusionar el enfoque basado en reglas con los modelos de lenguaje es algo que ya se está comenzando a hacer en otras lenguas, como, por ejemplo, en el ya mencionado sistema Lisible, para el francés. Este sistema utiliza un paradigma basado en reglas (como arText para el español), pero recientemente ha incorporado ciertas funcionalidades (por ejemplo, la segmentación oracional o la sugerencia de variantes sinónimas) gracias a la incorporación de ChatGPT. También, en el caso de la generación de texto, si se utilizan modelos de lenguaje como base, será necesario aplicar alguna capa de *fine-tuning* que utilice reglas lingüísticas de cara a refinar los resultados y evitar errores

relacionados con diferentes niveles de lengua. Como se ha visto en el apartado II.3.a., si se lleva a cabo un análisis lingüístico exhaustivo de los resultados de los modelos generativos, es posible detectar los casos más comunes en los que fallan (en los niveles discursivo, morfosintáctico y léxico) y aplicar reglas que puedan mejorarlos. Asimismo, tanto en la redacción asistida como en la generación de texto, es fundamental tener en cuenta ciertas reglas lingüísticas relativas a la estructura de los diferentes géneros textuales.

Uno de los mayores retos de este tipo de herramientas es que lleguen a utilizarse de verdad por parte de los colectivos profesionales a quienes van dirigidas. Y parece que poco a poco se está consiguiendo. Además de los ejemplos citados hasta ahora, hay otros. Por ejemplo, recientemente apareció en los medios de comunicación que un juez del Superior Tribunal de Justicia de Corrientes (Argentina) está ya utilizando arText claro y ChatGPT para clarificar sus escritos dirigidos a la ciudadanía⁽⁵⁷⁾.

Otro de los retos es adaptar estas herramientas a otras lenguas. Para el inglés existen dos herramientas muy conocidas, Hemingway Editor⁽⁵⁸⁾ y VisibleThread⁽⁵⁹⁾, que están disponibles para textos generales no especializados. Para el francés, ya he mencionado la herramienta Lisible. Sin embargo, para las lenguas cooficiales del estado español aún no se ha desarrollado ninguna. En este sentido, destaco el proyecto de adaptación de arText claro al catalán, que se está desarrollando en la UNED con la financiación obtenida por el Govern de les Illes Balears y la Generalitat de Catalunya⁽⁶⁰⁾.

En conclusión, la intersección entre la IA y el lenguaje claro en español es un tema puntero que, a pesar de los importantes avances que se han hecho, tiene un amplio margen de recorrido. Se están abriendo multitud de posibilidades inspiradoras y, con seguridad, quedan muchas otras por descubrir, tal como resalta Camacho (2023: 18)⁽⁶¹⁾:

La inteligencia artificial vive un momento de apogeo, especialmente por la popularidad de herramientas como ChatGPT y otras que están en desarrollo. Estas herramientas abren multitud de posibilidades que aún están por descubrir. Entre las que ya son realizables está la de pedirle que expliquen conceptos de manera sencilla, que desarro-

(57) <https://www.diarioepoca.com/1287991-utilizaron-inteligencia-artificial-para-dictar-una-sentencia-en-beron-de-astrada->

(58) <https://hemingwayapp.com/>

(59) <https://www.visiblethread.com/>

(60) https://intranet.caib.es/pidip2front/ficha_noticia.xhtml?lang=es&urlSemantica=strongspan-stylecolorNavyCONSELL-DE-GOVERN-spanstrongSE-FACILITA-LA-ADAPTACIOacuteN-DEL-PROYECTO-ARTEXT-AL-CATALAacuteN--0

(61) CAMACHO, R., "El lenguaje claro, una llave para abrir la transparencia", *Transparència i Govern Obert*. Sección: Sala de ponents, 2023, en línea. https://governobert.diba.cat/sites/governobert.diba.cat/files/el_lenguaje_claro_llave_para_abrir_la_transparenciacc.pdf.

llen las ideas básicas o presentaciones sobre algún tema y las que queramos imaginar para la automatización en nuestro ámbito de trabajo.

Finalizo este capítulo con una cita muy pertinente de Taboada (2022: 11)⁽⁶²⁾, quien resalta la utilidad de estos sistemas para mejorar las relaciones entre la ciudadanía y las administraciones y, así, contribuir al bienestar social:

Los sistemas de PLN para el lenguaje claro constituyen un ejemplo de aplicaciones con fines sociales. Dentro del marco de la ciencia aplicada y del desarrollo del software, las aplicaciones con fines sociales persiguen desarrollar sistemas que contribuyan a mejorar la sociedad y apoyar el desarrollo individual.

(62) TABOADA, M., "Lingüística computacional y discurso: Hacia la solución de problemas reales", *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*, Comares, 2022, págs. 1-13.

LENGUAJE Y REPRESENTACIÓN SOCIAL. PROGRAMA LENGUAJE CIUDADANO

Por Margarita Echeveste ()*

I. INTRODUCCIÓN

“La representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos...” (Moscovici, 1979, p. 11). Permite a las personas interpretar la realidad como miembros de un grupo que comparte un universo semántico. Posibilita la comunicación e interacción social y el lenguaje es uno de sus principales instrumentos.

En las sociedades democráticas existe la representación de que todos somos iguales ante la ley, aunque que en los hechos no siempre es así. Muchas personas no acceden a conocer sus derechos y obligaciones, aunque estos estén consagrados en las normas. Tradicionalmente el lenguaje administrativo y jurídico ha sido complejo y oscuro, por lo tanto, su comprensión es difícil para el ciudadano común. Esto coloca social y jurídicamente a buena parte de la población en una situación de vulnerabilidad o indefensión.

Sin embargo, en los últimos años del siglo XX y lo que va del XXI se han producido cambios importantes al respecto. A nivel internacional se ha consolidado el uso del lenguaje claro como vehículo para acceder al derecho a la información, considerada como un derecho humano y un bien público, estrechamente vinculado con el concepto de democracia. Actualmente se

(*) Margarita Echeveste estudió Lingüística, opción Docencia, y Corrección de Estilo en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Udelar (Uruguay). Realizó la Diplomatura Universitaria en Lenguaje Claro por la Universidad del Salvador (Argentina). Ha trabajado en investigación sobre temas vinculados con la corrección de textos y la aplicación de la gramática normativa. Fue Asistente de la Dirección del Centro de Información Oficial de Uruguay (IMPO) entre 2010 y 2017. Ha presentado ponencias en jornadas y congresos internacionales sobre lenguaje claro. Es socia fundadora de la Asociación Uruguaya de Correctores de Estilo de la que fue presidenta durante dos períodos (2013-2017). Es correctora independiente y docente de Español en Enseñanza Secundaria en Montevideo.

considera indispensable en la formación de opinión pública y de ciudadanía participativa y crítica.

II. DERECHO A LA LIBRE EXPRESIÓN Y LA INFORMACIÓN

II.1. Múltiples documentos y declaraciones internacionales consagran ambos derechos

El art. 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas dice:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

El artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos dice:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (CorteIDH) señala que:

La libertad de expresión debe ser entendida ampliamente y en dos dimensiones principales. Por una parte, implica “que nadie sea arbitrariamente limitado o impedido de manifestar su propio pensamiento —siendo éste un derecho individual— pero también implica un derecho colectivo a recibir cualquier información y a conocer la expresión del pensamiento ajeno.

[E]s deber del Estado garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas para recibir, buscar e impartir información por cualquier medio de comunicación sin discriminación, eliminando todo tipo de medidas que discriminen a un individuo o grupo de personas en su participación igualitaria y plena de la vida política, económica y social de su país. Este derecho garantiza una voz informada para todas las personas, condición indispensable para la subsistencia de la democracia.

II.2. Las legislaciones nacionales también plasman el derecho a la información

En Uruguay la ley N.º 18381 sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública dice: “tiene por objeto promover la transparencia de la función administrativa de todo organismo público, sea o no estatal, y garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso a la información pública”.

No obstante, es importante tener en cuenta que los artículos 2 y 3 del Código Civil dicen:

Art. 2 “La ignorancia de las leyes no sirve de excusa”.

Art. 3 “Las leyes obligan indistintamente a todos los que habitan en el territorio de la República”.

Estos dos incisos obligan a todo habitante de la República a conocer las leyes independientemente del acceso que tengan a ellas.

Sin embargo, hay personas que no se enteran de sus derechos y obligaciones hasta tanto no se encuentren involucrados en algún trámite para acceder a una prestación, en un caso vinculado con la justicia o la defensa de sus derechos frente a un abuso.

Aunque información y democracia se vinculan directamente, porque se considera que el acceso a la información es la dimensión social o colectiva de la libertad de expresión, su desconocimiento perjudica a quien no la conoce. Por lo tanto, no se cumple con el principio de igualdad en el que se basan las democracias.

Se podría decir que hoy, gracias a que los medios de comunicación juegan un rol importante en la difusión de información relevante para la población, todos estamos bien informados. Sin embargo, la forma periodística de presentarla suele ser difícil de entender porque repite el lenguaje jurídico, administrativo, médico o de otra disciplina. Además, suele estar marcada por el sesgo editorial de la dirección del medio.

Al respecto, T. A. van Dijk en *La noticia como discurso* (1990) plantea que la información procesada por periodistas luego de reportajes, entrevistas o declaraciones de diferentes actores públicos constituye un tipo de discurso relevante para la sociedad porque influye en la opinión pública.

III. DISCURSO Y REPRESENTACIÓN SOCIAL

Los teóricos de la sociolingüística coinciden en que hay discursos sobre la lengua, referidos a episodios y en contextos históricos determinados que se corresponden, respectivamente, con ideologías, representaciones, políticas e identidad. Esto se constata en el surgimiento de una conciencia social de lo lingüístico, que ha desembocado en una proliferación de acciones institucionales y estatales con el fin de ordenar o influir en la opinión pública a través de los discursos.

La idea de ciudadanía está íntimamente ligada a la idea de representación social. Partamos del concepto de representación social elaborado por la escuela europea de psicología social que según Jodelet (1989, pág. 32)

recupera el concepto de Durkheim de las construcciones sociocognitivas propias del “sentido común”, las que pueden definirse como el conjunto de informaciones, creencias, opiniones y actitudes a propósito de un objeto determinado. Desde este punto de vista las representaciones sociales son, entonces, “una forma de conocimiento socialmente elaborado y compartido, orientado a la práctica, que contribuye a la construcción de una realidad común a un conjunto social” (Jodelet, 1989, pág. 36). Las representaciones sociales constituyen un marco de referencia y una guía de los comportamientos y prácticas de los agentes sociales.

Según van Dijk (1990) el discurso es marco de referencia de las representaciones sociales. Esas representaciones se configuran a partir de una multiplicidad de referentes comunes: la lengua, la tradición, las creencias. En este sentido el lenguaje es claramente un medio de representación social, porque es un marcador importante de identidad social ya que tiene las tres características básicas: a) visibilidad, b) posibilidad de ser manipulado, c) ser vehículo de transmisión de la cultura y el conocimiento.

Actualmente se puede constatar una intención de intervenir en el lenguaje por parte de instituciones oficiales y de distintos grupos de la sociedad civil, en defensa de los derechos lingüísticos como un reflejo de defensa de derechos comunitarios, identitarios o de género. Estas ideologías se representan a través de políticas lingüísticas, educativas, de derechos humanos o de género.

Para que existan ciudadanos tiene que haber representación de ciudadanía. En las democracias hay instituciones públicas que tienen parte del poder, las que a su vez están integradas por algunos ciudadanos que son elegidos para representar al conjunto. En esas instituciones siempre hay implícito un discurso vinculado al concepto de política y este al de ideología. Las ideologías están muy vinculadas al lenguaje y este a las conductas sociales, por lo tanto, el concepto de política es —en un sentido amplio— la totalidad de las actuaciones sociales, de grupos o individuos que surge, explícita o implícitamente, de manera deliberada o inconsciente, de las instituciones y de las prácticas sociales de discurso.

En consecuencia, el discurso, como intervención sobre el lenguaje, se constituye en práctica política.

IV. EL LENGUAJE CLARO

La falta de acceso de gran parte de la población a las leyes se ha arrastrado en los países hispanoamericanos desde la época colonial, tal como lo explica. Ángel Rama, en la Ciudad Letrada:

El corpus de leyes, edictos, códigos [...] concedió un puesto destacado al conjunto de abogados, escribanos, escribientes y burócratas de la administración.

Este encumbramiento de la escritura consolidó la diglosia característica de la sociedad latinoamericana, formada durante la Colonia y mantenida tesoneramente desde la Independencia. En el comportamiento lingüístico de los latinoamericanos quedaron nítidamente separadas dos Lenguas... (1998, p. 44).

Sin embargo, para bien de la población, desde hace más de dos décadas en el mundo hispanohablante se ha ido extendiendo entre los actores públicos y la sociedad civil organizada la conciencia de la importancia de que la información llegue a todos y en un lenguaje accesible.

El concepto de “lenguaje claro” se ha consolidado como un estilo de redacción que permite a las personas entender fácilmente textos administrativos, jurídicos, médicos, importante para la vida cotidiana. De esta manera aumentan sus posibilidades de tomar decisiones y realizar acciones con mayor libertad.

Para llegar a comunicar en lenguaje claro es necesario que quien informa conozca cómo debe darse la información para que sea comprendida por el destinatario. Entonces, es pertinente comenzar por preguntar:

¿Cuántas personas alfabetizadas son capaces de leer una ley y comprenderla?

¿Cuántos entendemos los términos de un contrato o de una sentencia?

¿Cuántas veces no hemos entendido los pasos de un trámite administrativo?

Una comunicación es clara cuando el lenguaje, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinado puede encontrar fácilmente la información que necesita, comprenderla y usarla de manera adecuada y eficiente.

Esto se logra con una estructura y un diseño de la información enfocado y adaptado al receptor.

Es necesario derribar algunos mitos y temores que existen entre algunos actores públicos o profesionales. El lenguaje claro no cambia el contenido del texto; no disminuye la información, no cambia el sentido ni el espíritu de la ley.

El abordaje de la comunicación en lenguaje claro desde los Estados y las instituciones públicas ya no es nuevo en el mundo y hay mucha experiencia acumulada que lo avala. Hoy existe consenso a nivel internacional: el de-

recho a entender es un derecho humano. Todos tenemos derecho a recibir información en un lenguaje claro, amigable y veraz.

Por lo tanto, poner a disposición de la población información clara y precisa es deber de los actores públicos (estatales o privados)

IV.1. Pautas de la información clara

a. *Legibilidad*: estructura clara de la información, sintaxis lógica del español sujeto+ verbo+ complementos y claridad de vocabulario.

b. *Lectorabilidad*: diseño, formato, extensión, tipo de letra, resaltes, maquetación y edición acordes al fin.

c. *Diseño universal*: sencillo y amigable, sin necesidad de adaptaciones. Es necesario un entorno inclusivo, que abarque la mayor cantidad posible de personas, más allá de las diferencias individuales o grupales.

d. *Accesibilidad*: el mensaje debe ser claro independientemente del canal de comunicación. El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permiten llegar masivamente con la información en muchos formatos.

e. *Usabilidad*: facilidad para completar un formulario o hacer un reclamo presencial o remoto (por internet).

IV. 2. Cuatro aspectos textuales sobre los que trabajar:

a. *Pragmáticos*: vinculados a la situación de comunicación.

b. *Sintácticos*: vinculados con la estructura de la lengua.

c. *Léxicos*: vinculados con uso accesible del vocabulario.

d. *Ortotipográficos*: vinculados a errores de escritura que puedan generar confusión o ambigüedad.

V. UNA EXPERIENCIA DE COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO EN URUGUAY

V.1. La ley en tu lenguaje. Programa lenguaje ciudadano

Con el lema *La ley en tu lenguaje*, la Dirección General de Impresiones y Publicaciones Oficiales de Uruguay (impo)⁽¹⁾ implementó en 2011 un programa de lenguaje claro que se ha seguido desarrollando a lo largo de los años.

(1) La Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales (IMPO) es una persona jurídica de derecho público no estatal, creada por la ley N.º 16.170. <https://www.impo.com.uy/>

Los conceptos de ciudadanía y democratización de la información fueron claves para su implementación. Solo así se puede ser efectivamente iguales ante la ley si toda persona, sin restricciones, tiene acceso a la información y al conocimiento de las normas.

En consonancia con la corriente que se venía desarrollando en otros países de América Latina y en España, IMPO desarrolló este programa con el objetivo de acercar los derechos a la mayoría de la población.

La institución asumió que debía representar a la ciudadanía brindando la información que poseía, y estaba en condiciones de brindar, porque esta pertenece a la población. Esta decisión es coherente con el cumplimiento de los objetivos que le marca ley 16.736, art. 341.2 que dice:

Inc. c) Administrar, actualizar y desarrollar el Banco electrónico de datos jurídico-normativos que contendrá toda la legislación nacional, cuya información será liberada al usuario a través de los distintos medios de acceso y soportes de información.

Inc. d) Apoyar la difusión y conocimiento de la normativa a través de medios documentales y electrónicos.

IMPO cuenta con el mayor banco de datos jurídico-normativos del país que se actualiza de manera permanente, pero que, paradójicamente, hasta 2011 era accesible solo para un pequeño grupo de ciudadanos letrados que conocen el registro⁽²⁾ técnico-jurídico en que se escriben las normas. Lo que, obviamente, desde el punto de vista social genera inequidad.

V.2. Implementación

Previo a la instrumentación del programa se brindó capacitación al personal involucrado, a través de un curso de sociolingüística aplicada.

El corpus se organizó a partir de un conjunto de leyes referidas a promoción y protección de derechos. Las palabras clave para desarrollar el trabajo fueron registro técnico, decodificación y lenguaje claro.

Para determinar qué registro lingüístico es adecuado se tuvieron en cuenta tres elementos (Halliday, 1979): campo, tenor y modo. Hay que definir y conocer el contexto social al que se destinará la información. El campo es el marco institucional en que se produce el “tramo de lenguaje” en cuestión y allí se incluye el tema del que se va a hablar. El tenor es la relación entre los participantes —la variación de formalidad y grado de carga emotiva

(2) El registro lingüístico es —de acuerdo con la clasificación de Halliday (1979)— aquello que se dice, determinado por quien lo dice y por la situación social en que se dice. (Es lo que se habla en un momento, determinado por la naturaleza de la actividad y expresa la diversidad del proceso social).

que contenga el mensaje—. El modo es el canal de comunicación adoptado. Se realiza la elección del medio: oral o escrito y otros detalles que tienen que ver con el papel del lenguaje en cada situación (por ejemplo, diferenciar entre lenguaje oral en radio o en televisión).

Como se ha dicho el foco se puso en la difusión de aquellas normas de mayor interés por su contenido social o inclusivo. Por ejemplo: las que refieren a los derechos humanos básicos, a la nueva agenda de derechos o las que involucran a grupos vulnerables de la población.

V.3. Proceso

En el proceso de reescritura los actores involucrados debieron hacer el ejercicio de ubicarse en el lugar del receptor para transformar ideas y datos complejos en lenguaje comprensible; examinar lo que se iba a publicar y revisar si cumplía con los objetivos de comunicación accesible para quien la recibiera. El trabajo específico consistió en romper la diglosia existente entre el lenguaje jurídico, lleno de tecnicismos, expresiones argóticas y latinismos innecesarios y el lenguaje que utiliza la mayoría de la población que ha cumplido con la alfabetización básica obligatoria. La estrategia de intervención lingüística tomó como marco de referencia, además de la lengua estándar, múltiples expresiones coloquiales de uso popular.

Hubo un intenso trabajo previo, donde se tuvieron en cuenta todos los aspectos mencionados, a fin de conseguir expresiones claras y ordenadas a partir de información compleja, para comunicar de manera accesible. Desde el inicio se especificó que la información ofrecida en el programa no es el texto mismo de las normas, sino un acercamiento a su contenido (al campo, de acuerdo con la clasificación de Halliday, 1979).

Esta campaña implicó el trabajo conjunto de los abogados y escribanos, que mantienen y actualizan el banco de datos, con lingüista, corrector, licenciado en comunicación, diseñador gráfico y publicista. Esto permitió tener una mirada amplia e interdisciplinaria que hiciera posible decodificar la información legal para difundirla masivamente en medios de comunicación convencionales y en todos los que permiten las tecnologías de la información y comunicación, en la actualidad (sitios web, redes sociales, etc.).

V.4. Forma y contenido

Respecto al formato y diseño del lema *La ley en tu lenguaje, importa que lo sepas*⁽³⁾ hay un juego de palabras entre IMPO e importa que contribuye a identificarlo con la institución.

(3) El resaltado en negrita corresponde a una reproducción del diseño del logo.

La información se presenta clara y seguida del enunciado: “Si querés saber más sobre esta ley entrá en www.impo.com.uy Centro de información Oficial”, que remite a los textos jurídicos completos disponibles en la página web.

El juego de palabras apunta a generar la representación de que hablamos el lenguaje de todos y vos sos parte de esta construcción. Si bien es una campaña masiva, para cada decodificación se toman en cuenta variables como edad, sexo, nivel educacional u otras para adecuar el registro y llegar eficazmente a los destinatarios.

Se busca llamar la atención del público utilizando preguntas sencillas y respuestas claras.

Por ejemplo: ley 17.514 que protege contra la violencia doméstica presenta las siguientes preguntas y sus respuestas.

P. ¿Qué es la violencia doméstica?

R. Es la agresión física, psíquica, sexual, patrimonial o económica, sobre una persona con la cual se tenga o se haya tenido una relación afectiva o de parentesco.

P. ¿Quiénes pueden denunciar un acto de violencia doméstica?

R. La víctima y cualquier persona que tenga conocimiento del hecho.

P. ¿Qué hacen los jueces al recibir la denuncia o enterarse del hecho?

R. Disponen las medidas para proteger la vida y la integridad física o emocional de la víctima. Disponen medidas para la protección de la libertad y la seguridad de la víctima y del núcleo familiar.

Para la difusión se elaboraron piezas para televisión, radio, páginas web, redes sociales, publicidad en la vía pública y en los medios de transporte (con código QR). Además de acciones callejeras o en eventos especiales y transmisiones por pantalla gigante.

V.5. Verificación de la claridad

La decodificación constituye una tarea permanente de actualización que debe acompañar no solo la creación de nuevas normas, sino los intereses sociales de información que crecen día a día. Desde el punto de vista pragmático, el encuadre debe ser claro y específico.

Para verificar la claridad de la información es pertinente corroborar si cumple las cuatro macro reglas que propone Van Dijk (1980):

a. Supresión de la información innecesaria para interpretar lo que sigue en el texto;

b. selección de la información relevante dentro del sentido global del discurso;

c. generalización a través del uso de hiperónimos;

d. integración, mediante la unión de dos conceptos, sin que el concepto resultante tenga que estar, necesariamente, en el texto, sino que integre el conocimiento del mundo compartido por el emisor y los receptores.

V.6. Resultados

Es importante destacar el impacto social de esta campaña. Un elemento clave en este ha sido contar con la participación voluntaria de figuras públicas y referentes sociales, artísticos o deportivos, quienes fueron las caras y voces visibles, en distintos medios audiovisuales para la difusión de las normas.

Esta política —novedosa a nivel nacional— tuvo gran aceptación por parte del público receptor. Esto puede vincularse con que en las sociedades actuales hay una consideración generalizada de identificar al lenguaje como vehículo en la búsqueda de equidad y cambios sociales. Hay un fenómeno de conciencia colectiva acerca de su relevancia en las representaciones sociales.

Como se ha visto, este proceso ha implicado decodificar textos jurídicos escritos de un registro técnico, de un campo disciplinar específico, a otro registro más abarcativo, inclusivo y claro. Por tanto, cabe destacar que esta intervención en el lenguaje normativo ha implicado una gran responsabilidad social para la institución.

Las intervenciones sobre el registro jurídico han sido cuidadosas. Se ha mantenido la especificidad del contenido. No se ha modificado el nivel semántico, porque implicaría dar información errónea. Es fundamental recordar que el sentido y alcance de la norma no pueden alterarse ni generar ambigüedades.

IV. CONCLUSIONES

Este programa posibilitó que se instalara en el sentido común la idea de que IMPO es el agente idóneo al cual recurrir para recibir información legal en un registro accesible y amigable. Constituye un ejemplo del vínculo entre lenguaje y representación social como ejercicio de la ciudadanía.

Un texto de divulgación normativa cumple efectivamente su función comunicativa si brinda información clara, accesible y útil para el receptor. Se debe prescindir de tecnicismos o términos disciplinares (que no sean ex-

plicados), porque la forma de decirlo puede significar una barrera de comprensión para buena parte de los receptores (oyentes o lectores).

No obstante, a pesar de esta exitosa experiencia de lenguaje claro, en Uruguay aún hay resistencia de algunos letrados (profesionales del derecho o de la administración), quienes todavía cultivan una práctica de escritura confusa con alteraciones de las estructuras sintácticas lógicas, adjetivaciones innecesarias, uso de gerundios fuera su función gramatical, uso de voz pasiva o de latinismos innecesarios.

Todavía falta mucho por hacer para erradicar la creencia de que un estilo rebuscado y poco claro da mayor elegancia a los textos, cuando la realidad demuestra que estas prácticas escriturarias dificultan la lectura y la comprensión.

Al comunicar son imprescindibles la coherencia temática y la cohesión textual⁽⁴⁾. La sintaxis debe seguir la lógica de: sujeto + verbo + complementos. La complejidad y la opacidad no son sinónimo de calidad, mucho menos de claridad.

Sin embargo, *La ley en tu lenguaje* ha abierto un camino para acercar el Estado a la ciudadanía a través de un manejo adecuado del lenguaje. Ha permitido llegar a buena parte de la población y a muchos colectivos de la sociedad civil como los trabajadores rurales, las trabajadoras domésticas; en general a las poblaciones vulneradas en sus derechos.

En definitiva, se puede considerar que esta es una expresión de política lingüística inclusiva, desarrollada a partir del uso adecuado de los diferentes registros que la lengua nos proporciona para comunicarnos.

V. REFERENCIAS

CÓDIGO CIVIL DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY, 1994. Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/codigo-civil/16603-1994>

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, "Informe Anual de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión", 2000. Disponible en: <http://www.cidh.org/relatoria/><https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CoIDH). Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/>

DE BEAUGRANDE, R. y DRESSLER, W., "Introducción a la lingüística del texto.", Ed. Ariel Barcelona, 1997.

(4) La coherencia es imprescindible en el contenido y cohesión en la forma sintáctica del texto según De Beaugrande y Dressler, 1997.

DIRECCIÓN NACIONAL DE IMPRESIONES Y PUBLICACIONES OFICIALES, "Derecho de Acceso a la Información Pública", Ley N.o 18381. Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18381-2008>

Halliday, M., "El lenguaje como semiótica social", Fondo de Cultura Económica, México, 1979.

jodelet, D., "La representación social: fenómenos, concepto y teoría", en Moscovici, S., (comp.) "Psicología social II. Pensamiento y vida social", 1989, p. 32, Barcelona, Paidós.

MOSCOVICI, S., "El Psicoanálisis, su imagen y su público", Edit. Huemul, Buenos Aires, 1979.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, "Declaración Universal de los Derechos Humanos." Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Rama, Á. "La Ciudad Letrada", Arca, Montevideo, 1998.

van dijk, T. A. "Texto y contexto", Cátedra, Madrid, 1980.

Van Dijk T. A. "La noticia como discurso", Paidós, Barcelona, 1990.

Van Dijk, T. A. "Discurso y contexto. Un enfoque sociocognitivo", Ed. Gedisa, 1.ª Ed., Barcelona, 2012.

LENGUAJE CLARO: UNA ASIGNATURA PENDIENTE EN EL PARAGUAY

Por Bernardo Neri Farina ()*

I. INTRODUCCIÓN

La III Conferencia Internacional de las Lenguas Portuguesa y Española (CILPE 2023), realizada en Asunción los días 23 y 24 de mayo por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), fue el marco en el que me enteré de la existencia en el exterior del lenguaje claro como un movimiento de magnitud ya importante. Eso me obligó a indagar sobre el tema en distintas fuentes de países donde este está instalado. Y explorando luego, comprobé el desconocimiento en mi país de ese movimiento como política pública. Por esto, más que hablar del lenguaje claro en sí, deseo contextualizar la situación de la comunicación pública en el Paraguay, como referencia para su posterior proceso de instalación aquí como política estatal en un futuro lo más cercano posible.

Habría que partir de una base contextual universal: la claridad del lenguaje, sobre todo en el ámbito público, y más específicamente en la relación directa del poder con la ciudadanía, es un hecho político sustancial para la vida democrática.

Quizá algunos aspectos de lo que se exponga aquí sean ya consabidos por quienes están inmersos en el movimiento del lenguaje claro como logro ciudadano desde hace ya un buen tiempo. Pero es indispensable el contexto local para que los de afuera entiendan la realidad paraguaya. Aquí hay que hacer, de inicio, un trabajo de concienciación en todos los estratos para que cunda la necesidad de instalar el lenguaje claro como marco de la vida ciudadana, y eso requerirá de alguna cooperación externa en el aporte de ex-

(*) Periodista, escritor, docente universitario. Miembro de número de la Academia Paraguaya de la Lengua Española y correspondiente de la Real Academia Española. Vicepresidente del PEN (Poetas, Ensayistas y Narradores) Paraguay y expresidente de la Sociedad de Escritores del Paraguay. Columnista del diario ABC Color. Tiene publicados 26 libros en diversos géneros: ensayos, novelas, cuentos, biografías. Ganó varios premios literarios y muchos de sus relatos cortos están incluidos en antologías nacionales e internacionales.

perencias de proceso. Y, lógicamente, para cooperar en una transformación local se debe conocer las singularidades locales.

Etimológicamente, el término comunicar significa compartir, poner en común algo. La comunicación es la manera que tiene el ser humano de participar en la comunidad, de acompañar la vida del común.

En el proceso de la comunicación, el lenguaje es el instrumento que posibilita y facilita tal comunicación. El lenguaje como conjunto de elementos verbales y no verbales.

Este es un esquema simple, casi ingenuo: la comunicación depende del lenguaje. Pero en cuanto se ahonda en esa relación comunicación-lenguaje, hasta rozar estadios más complicados, se va comprobando que la armonía entre ambos depende de un contexto. Y especialmente del contexto político cuando se habla de la comunicación entre el poder y la ciudadanía. Entre lo que llamamos sector público y el común.

No es lo mismo el lenguaje del poder en una democracia que el lenguaje del poder en una tiranía o una dictadura.

En una democracia, el lenguaje es el instrumento de la comunicación de ida y vuelta, del compartir, del poner en común algo. En una dictadura, el lenguaje es el instrumento de la imposición.

II. CONTEXTO HISTÓRICO

En este aspecto, el Paraguay tiene una historia peculiar, pues desde su independencia, en 1811, hasta 1989 nunca hubo aquí democracia verdadera, sino una sucesión de dictaduras y caos, de caos y dictaduras, con muy pocos momentos de alguna libertad que pronto se convertía en libertinaje y vuelta a comenzar el círculo vicioso. Luego de la caída de la autocracia de Alfredo Stroessner, el 3 de febrero de ese año de 1989, se inició una larga transición democrática que todavía tiene sus rengueras.

Durante el régimen de Alfredo Stroessner (1954-1989), especialmente, el lenguaje "oficial" tuvo un papel fundamental en la dura convivencia con el poder. Era un lenguaje violento, un lenguaje de intimidación, un lenguaje lleno de eufemismos perversos y de connotaciones hostiles. El lenguaje de las amenazas, de las advertencias, de la conflictividad para quien no cumpliera con el régimen.

Ese lenguaje se hizo carne en la gente, buena parte de la cual, luego de casi 35 años de autoritarismo, llegó a percibir como "normal" dicha forma de expresión; como algo propio de todo gobierno del signo que fuere. Asumía, tal vez, que era una legítima marca de autoridad. Que la autoridad debía hablar así porque era autoridad. En ese contexto de autoritarismo habitual,

se hizo difícil en un buen sector de la población distinguir entre autoridad y autoritarismo. La gente, en la expresión cotidiana, no utilizaba el término “gobernar”, sino preferentemente el infinitivo “mandar”. Con eso estaba ya instalada la distorsión del sentido institucional de la república. El poder no gobierna sino manda; no persuade, sino impone; no conduce, sino castiga.

III. EL JUEGO DE LAS CONNOTACIONES

Recuerdo en particular tres sustantivos a los que el lenguaje policiaco político de aquel tiempo, entre los años 50 y 80, les dio connotaciones absolutamente disparatadas, que hoy resultan risibles pero que entonces sonaban tenebrosas. Esos sustantivos son: individuo, sujeto y ciudadano.

Todos conocemos la denotación de estos términos, pero aquel régimen les dio una connotación absolutamente contraria a su significado real, en un asalto lexicográfico que se grabó en la mentalidad e incluso en el habla habitual de la ciudadanía. Por ejemplo, a Domingo Laíno, líder del Partido Liberal Radical Auténtico, tenaz opositor a Stroessner, la policía lo sindicaba como “El sujeto Laíno”. Y de tanto oír esto, mucha gente comenzó a internalizar eso de que “sujeto” era un término que significaba “alguien malo”, alguien fuera de la ley. Gajes del lenguaje de entonces.

Igual, con las otras palabras citadas. “Apresen a ese ciudadano” tenía la significación de “apresen a ese bandido”. Y “ese individuo” significaba a su vez, “ese delincuente” o “ese subversivo”.

Era como que la dictadura stronista hubiera creado una neolengua al modo orwelliano. El Newspeak “que reduce el léxico y la sintaxis para reducir la riqueza de las ideas y de los sentimientos”, tal como afirma Humberto Eco en su ensayo titulado “Orwell, o la energía visionaria”, incluido como prólogo de la novela “1984” en la edición de Lumen (Buenos Aires, 2014).

La dictadura no comunicaba, pues no buscaba compartir nada. La dictadura imponía, aplastaba con su lenguaje. Su lenguaje era sinuoso, oscuro, de un barroquismo casi gótico por lo sombrío. Ese lenguaje rigió durante demasiado tiempo. Tanto, que cuando llegó la madrugada del 3 de febrero de 1989, cuando se rindió el presidente Stroessner en la conclusión del golpe militar liderado por el general Andrés Rodríguez, dicho lenguaje decidió quedarse erguido en la población, porque se sentía ya casi una forma comunicacional instalada, una especie de subcultura con rango de cultura.

Por más que amainó la violencia en la expresión, la comunicación entre el estamento público y la gente siguió teniendo barreras sólidas. Es que durante la dictadura ciertas palabras habían perdido su denotación, su sentido natural y, en un rápido proceso de cambio conceptual, quedaron solo vestidas con la connotación perversa adquirida por el mal uso. Se llegó al

extremo de la manipulación de la mente a través de la manipulación de la palabra.

Si la lengua es el pensamiento mismo, según la concepción de don Miguel de Unamuno, el pensamiento de la gente sufrió los cambios que le impuso el embate de la manipulación connotativa.

Al mismo tiempo que el poder no se esmeraba en la claridad y la precisión de su lenguaje en función de comunicación asertiva, a la ciudadanía le costaba mucho el intercambio verbalizado con el gobierno debido a que la dictadura había también empobrecido el lenguaje de la población a través de una degradación del sistema educativo, en el cual primó el sentido propagandístico del régimen antes que la preocupación por el conocimiento de los educandos.

La degradación educativa ha derivado en el empobrecimiento del lenguaje, que se redujo a un vocabulario básico, válido para lo esencial. Casi han desaparecido las sutilezas lingüísticas que permiten elaborar y formular pensamientos complejos. De la mente de los jóvenes, víctimas de una educación mediocre, desaparecieron los matices lingüísticos, los recursos que enriquecen la expresión. Solo quedó un lenguaje de contrastes duros, y eso lleva a la incapacidad de dialogar o de simplemente escuchar al otro. Entonces predominaron los gritos, los insultos, las acusaciones. Y acudió la violencia. Verbal, primero; física, después.

Estadísticas de organismos internacionales, aunque no todas muy confiables, señalan cifras alarmantes, como por ejemplo que 6 o 7 de cada 10 estudiantes de nivel básico no entienden lo que leen. La comprensión lectora es bajísima y asoma un enorme colectivo de analfabetismo funcional.

Todo esto coincidió también con otro drama de consecuencias hoy muy sentidas en la educación: el libro dejó de ser el instrumento primordial del sistema. El ministro de Educación que asumió en agosto del 2023 sostuvo que su prioridad será la comprensión lectora, para encarar lo cual “se volverá a la fuente: al libro”.

IV. POBREZA DE LENGUAJE EN LAS AUTORIDADES

Consecuencia de la pauperización del sistema educativo, el funcionario tampoco tiene un lenguaje bañado en riqueza, precisamente. Un lenguaje pobre hace a una comunicación deficiente.

Los informes y comunicados oficiales exhiben, en buena mayoría, una enorme insuficiencia lingüística, a la que se suma la insolencia gramatical, ortográfica y sintáctica. Muchos funcionarios siguen creyendo que la importancia de una comunicación oficial está dada por lo farragoso del

lenguaje, la exagerada extensión del documento y la inútil ampulosidad del vocabulario.

Tanto en lo oral como en lo escrito, el lenguaje claro está ausente en la comunicación desde las fuentes de poder. Es llamativamente usual que declaraciones oficiales deban ser “aclaradas” prontamente al comprobarse su deficiencia en origen. Es notable la falta de precisión en el lenguaje, fruto de la extrema pobreza intelectual de autoridades que tienen cargos de alta responsabilidad.

El mal se acentúa en estos tiempos en que muchas autoridades utilizan las redes sociales, especialmente Twitter, para emitir declaraciones, pronunciamientos, decisiones, comunicaciones trascendentes, sin mucho rigor ni conceptual ni formal.

Las autoridades parecieran no ser conscientes de este mal. En su propia ignorancia del lenguaje se rodean, para labores comunicacionales, de personas no idóneas para el efecto. Esto se da en los tres poderes del Estado y en otros organismos institucionales cuyas deficiencias en comunicación las sufre la ciudadanía demasiadas veces.

Esa falta de conciencia en las autoridades determina una barrera que dificulta la comunicación con la ciudadanía. La falta de lenguaje claro es un componente de la falta de capacidad comunicacional, que es la dificultad global.

A tal punto llega la falta de conciencia en este aspecto, que se eligen y se designan para cargos cruciales, adonde debieran llegar personalidades prominentes, a personas que carecen de conocimientos básicos de comunicación, de condiciones para expresarse de una manera más o menos coherente.

Recientemente ha sido designado presidente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados (JEM) un joven de muy escasas luces culturales. A tal punto de que se duda de que sea realmente abogado (el cargo de miembro del JEM es privativo de abogados). Está ahí aun siendo incapaz de leer fluidamente un texto sencillo.

Por la misma época, a mediados de 2023, fue designada para integrar la delegación paraguaya ante el Parlasur una señora, senadora, que tiene engorrosos conflictos con el lenguaje, tanto oral como escrito.

Esto expone el grado de inconsciencia de quienes detentan el poder respecto al cuidado de la comunicación y hasta de la imagen del país.

Con todo esto se deberá lidiar, irremediablemente, a la hora de pensar en la acción necesaria para instalar y poner en funcionamiento un plan de lenguaje claro.

V. SECRETISMO Y CLARIDAD EN EL LENGUAJE

Otra herencia de la cadena de dictaduras que fue el Paraguay lo constituye el secretismo. La convicción de que las cosas del Estado, es decir las cosas públicas, atañen únicamente al gobierno y, por extensión, al partido de gobierno, o, más específicamente, a las autoridades gubernamentales y partidarias. El atávico pensamiento de que el pueblo no tiene por qué saber.

Si hoy en el Paraguay hay una mayor apertura en cuanto a la información oficial, esto se debe a duras batallas de una ciudadanía que fue despertando del letargo y fue exigiendo y conquistando derechos que hoy están consolidados en la propia Constitución Nacional, promulgada en 1992.

Desde la caída del régimen stronista se buscó la forma de transparentar la cosa pública por vías legales. Se pensaba en un relacionamiento claro. El camino no fue fácil. La lucha resultó tremendamente dura, pero ahora el Paraguay cuenta con la ley N.º 5282/14 de Libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental. Esta ley podrá ser un antecedente oportuno para tentar luego llegar a una legislación sobre lenguaje claro.

Aun con la ley señalada, la comunicación no es óptima y el lenguaje transita por caminos de pobreza conceptual y expresiva. Y hasta premeditadamente ambigua.

Otra ley que venció el secretismo gubernamental, luego de tenaces debates, es la N.º 5189/14, que establece la obligatoriedad de la provisión de informaciones en el uso de los recursos públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al servidor público de la república del Paraguay. Esta ley pareciera no tener una relación directa con el lenguaje claro, pero guarda consonancia con él desde el momento en que la claridad debe ser un concepto global, que abarque toda la acción y toda la relación del poder, hasta derivar en el lenguaje.

VI. LENGUAJE Y BAJA CALIDAD DE LA DEMOCRACIA

La pobreza del lenguaje se refleja también en la pobreza del pensamiento de la gente. Difícilmente se puede abstraer un pensamiento profundo y diáfano si se posee un vocabulario cada vez más limitado. En las relaciones interpersonales o grupales, la vulgaridad y la ordinariez han ido ganando terreno en el lenguaje a expensas de lo preciso y lo estético.

Esto tiene a su vez un impacto muy potente en la baja calidad de la democracia en el Paraguay, más aún a sabiendas de que la democracia es sumamente joven aquí. Antes de 1989 nunca la hubo de una manera integral, más allá de algunas libertades aisladas logradas a sangre y fuego.

La falta de claridad inunda documentos oficiales, leyes y hasta a la propia Constitución Nacional que es interpretada y tergiversada de acuerdo con intereses sectarios, al punto de que en marzo del 2017 una puja interpretativa de la Constitución sobre la reelección presidencial encendió una mecha que llevó al incendio de sección del edificio del Congreso y el asesinato, por parte de la policía, de un joven opositor tras un inédito asalto policial a una sede partidaria. La institucionalidad de la República se salvó entonces a muy duras penas. E, incluso, con sangre inocente.

VII. LENGUAJE Y BILINGÜISMO: EL IDIOMA GUARANÍ

A la hora de iniciar un proceso para el establecimiento del lenguaje claro en la comunicación del sector público, hay que tener en cuenta varios factores específicos en el Paraguay. El país tiene la particularidad de ser oficialmente bilingüe, con el español y el idioma ancestral, el guaraní. Ambas lenguas se entrecruzan y se prestan vocablos y hasta construcciones para crear el llamado jopara, que en guaraní significa mezcla y se lee yopará, en español.

La Constitución Nacional de 1967 le había dado la condición de idioma nacional al guaraní, y la de 1992 (la actual) lo estableció como oficial. El artículo 140 señala que: “Son idiomas oficiales el castellano y el guaraní. La ley establecerá las modalidades de utilización de uno y otro”.

En el 2010 se promulgó la ley N.º 4251 De lenguas, en cuyo art. 9º se establece el derecho ciudadano de “Recibir información oficial en guaraní y en castellano a través de los medios de comunicación del Estado o de los medios de comunicación privados que emitieren información oficial del Estado”.

Entre los derechos lingüísticos colectivos nacionales (art. 10) se instituye “Tener disponibles los servicios del Estado en las dos lenguas oficiales”; y “Tener la presencia equitativa de las lenguas guaraní y castellana en los medios de comunicación del Estado...”.

“Las leyes de la República del Paraguay serán promulgadas en idioma castellano, pero las instituciones del Estado deberán contar con textos en las dos lenguas oficiales, una vez establecidos el alfabeto y la gramática oficial aplicable”. Esto expresa el art. 14 de la referida ley del 2010. Al respecto, desde agosto del 2018 el idioma guaraní cuenta ya con una gramática oficial establecida por la Academia de la Lengua Guaraní. En el acto respectivo, la titular de la Secretaría de Políticas Lingüísticas, Ladislaa Alcaraz del Silveiro, calificó la presentación del libro como “un acontecimiento histórico que marca un hito en nuestro proceso de normalización del uso del guaraní en la Administración del Estado”.

Desde el momento en que existe ya una gramática oficial del guaraní, habrá que modificar la Ley de Lenguas en cuanto al establecimiento definitivo del idioma ancestral en los documentos oficiales. De hecho, ambas lenguas oficiales son aceptadas indistintamente en la administración de la justicia. Del mismo modo, el art. 16 de la Ley de Lenguas señala: "Los avisos, formularios e impresos oficiales estarán redactados en los dos idiomas oficiales. Asimismo, en la publicidad oficial se utilizarán equitativamente las dos lenguas oficiales, una vez establecidos el alfabeto y la gramática oficial del idioma guaraní". Hoy el alfabeto y la gramática oficial del idioma guaraní están plena e institucionalmente establecidos.

En el Paraguay el lenguaje claro se deberá instaurar en dos lenguas oficiales.

¿Cómo compaginar este punto idiomático a la hora de establecer normas para el lenguaje claro? Esta no es una pregunta meramente retórica. Se debe tener en cuenta que, debido a la magra calidad de la educación, el ciudadano común se expresa mal en ambos idiomas. Y los funcionarios, lo mismo. Es difícil hablar de lenguaje claro cuando el problema va más allá de lo político (poder opresor-ciudadanía oprimida) y se interna profundamente en lo lingüístico, en lo gramatical, lo ortográfico, lo sintáctico y lo morfológico.

Hubo quienes trataron de culpar al guaraní de la poca claridad de la expresión en castellano en diversos ámbitos. Esto es acabadamente falso. El problema está dado por la deficiente enseñanza tanto del español como del guaraní. Quien domina ambas lenguas habla bien ambas. Tiene claridad expresándose en ambas.

Nuestra intensa relación fronteriza con el Brasil ha creado también una verdadera variedad lingüística regional: el portuñol, al cual se suma algunas veces el guaraní en un acople trilingüe. En ciertas zonas en las que también hay presencia de descendientes de colonos de origen alemán existe una mezcla de portugués, español, guaraní y el antiguo idioma germano.

Esto se da principalmente en el Alto Paraná y en Amambay, departamentos (provincias) fronterizos con el Brasil, y en el departamento de Itapúa, fronterizo con la Argentina, donde hubo una vasta inmigración de brasileños de origen alemán a comienzos del siglo XX, de originarios eslavos; de gente proveniente de otras regiones europeas y también de japoneses. En el Chaco Boreal las progresistas colonias menonitas, instaladas ahí en los años 20 del siglo pasado, conviven con aborígenes de habla guaraní (y de otras lenguas nativas) y con criollos paraguayos mezclando vivamente tres lenguas, por lo menos, en su habla cotidiana.

VIII. LENGUAJE CLARO Y POLÍTICA TRANSPARENTE

Este es un somero panorama lingüístico del Paraguay, pues hay muchos aspectos más que se podrían tocar. Aquí no se puede desligar el lenguaje de la historia política que nos ha marcado y nos marca fuertemente. Porque inclusive la pauperización educativa tiene un origen político y hasta una finalidad política.

Desde los años 90 del siglo pasado se tentaron varias reformas educativas que no han prosperado y que, por el contrario, terminaron deteriorando aún más la calidad cognitiva e intelectual de la juventud. No todos los elementos de las reformas fueron felices. Se minimizó el estudio de materias que hacen a la esencia de la vida humana y del conocimiento: lengua, filosofía, historia... Pensamiento y lenguaje, lenguaje y pensamiento fueron reduciéndose al mismo tiempo que también se reducía el conocimiento general de cosas básicas y la comunicación entre humanos se condensó en esencialidades que no superaban lo precario para el entendimiento mutuo.

La malla curricular ha ido desplazando las humanidades, que cedieron terreno en aras de otras materias que supuestamente responden a las exigencias técnicas y tecnológicas de nuestro tiempo. Así, tenemos muy buenos técnicos con problemas de comunicación porque no saben expresarse correctamente.

La mala formación idiomática de la gente hace pensar en ese axioma tan tajante que se aplica al lenguaje, en este caso: “Nada hay tan difícil como expresarse fácil”. El lenguaje claro es difícil para quien no tiene el pensamiento claro.

Hoy tenemos, por ejemplo, un Congreso Nacional cuyo nivel de debates, en lo conceptual y lo lingüístico, causa vergüenza ajena. Los niveles de analfabetismo funcional son alarmantes. En conversaciones de café, el poeta paraguayo Jacobo Rauskin, Premio Nacional de Literatura 2007, suele decir: “Al final, el analfabeto funcional funciona como analfabeto”.

La raíz del problema está en la formación misma de las personas, en un sistema escolar que debiera volver a la fuente: a la lectura como factor preponderante y a su instrumento insustituible, el libro, impreso o electrónico, pero libro al fin.

En un mundo cada vez más interconectado crecen los problemas comunicacionales. Se acrecientan las barreras en la comunicación debido al deficiente uso del lenguaje y a la ambigüedad de los mensajes.

Un ejemplo claro de la falta de claridad la dio en los últimos tiempos la Organización Mundial de la Salud. Por ejemplo, tras un primer documen-

to sobre el consumo de edulcorantes hubo que hacer varias aclaraciones y puntualizaciones porque la comunicación original no fue para nada clara.

La falta de claridad se ahonda con el mal manejo, por parte de las autoridades, de las plataformas tecnológicas. Hoy se estila que autoridades nacionales den a conocer hasta resoluciones trascendentes mediante Twitter. Una vulgarización de la comunicación oficial. En el Paraguay hemos tenido un presidente que echaba a sus ministros por WhatsApp.

IX. CONCLUSIÓN

Hablar claro y con precisión no es, precisamente, un atributo natural en el Paraguay. No lo fue nunca, pero hoy se siente más esa carencia debido a que la comunicación es una exigencia básica en la convivencia cotidiana y en el marco de un mundo globalizado que nos demanda competencias comunicacionales de fina exactitud.

La forma más a mano para revertir la pobreza conceptual y el enredo expresivo es volver a las fuentes: la enseñanza del idioma tendiente a que la persona hable y escriba correctamente y sepa diferenciar las variedades lingüísticas. Y sepa que el buen estilo no es la retórica ostentosa, sino la sencillez elegante o la elegancia sencilla en la expresión. La claridad no empobrece al lenguaje. Al contrario, le da brillo.

En un tiempo en que el ChatGPT se está apoderando del lenguaje humano, humanicemos aún más este lenguaje dándole la fidelidad que solo un espíritu sensible y una mente educada puede brindarle.

De esto depende, quizá, el futuro de la convivencia humana, de la democracia verdadera y sustentable, y de la convivencia armónica en un planeta en el que tantas tragedias se han desatado simplemente por no hablar claro.

Que el lenguaje claro sea en el Paraguay una mecánica cotidiana, sustentada en una base legal firme, quizá no sea posible en un tiempo inmediato. Pero es imprescindible comenzar ahora un proceso tendiente a eso. El país debe sumarse a los otros que ya tienen el sistema en funcionamiento.

La exposición fiel de las dificultades es para contextualizar el escenario, pero no una excusa para no comenzar a trabajar con la finalidad de que el Paraguay sea en el futuro, más o menos mediato, parte de la red de lenguaje claro.

USO DE LENGUAJE CLARO EN EL SECTOR PÚBLICO BRASILEÑO: BREVE PANORÁMICA DE UN ESCENARIO EN EXPANSIÓN, INCLUYENDO LA JUSTICIA

Por Heloisa Fischer (*)

I. LA “OLA DE SIMPLIFICACIÓN” BRASILEÑA

Impresiona la escala que el movimiento lenguaje claro ha alcanzado en Brasil en pocos años. Puede parecer algo exagerado hablar de una “ola de simplificación” en el sector público brasileño, pero créanme: la imagen encaja.

Desde 2016, han proliferado proyectos en diferentes partes del país. Hoy hay decenas de programas de simplificación a nivel federal, estatal y municipal. Quizá no sean decenas, sino cientos —cada vez es más difícil seguir las cifras—. Queda por crear en Brasil un grupo que recoja datos sobre el lenguaje claro y elabore estadísticas.

¿Seguirá ese ritmo acelerado de adopción de la técnica? Nadie puede predecirlo. Y no hay bola de cristal que pueda anticipar el impacto que la inteligencia artificial y la reciente norma técnica internacional ISO Plain Language tendrán en los proyectos en curso o en desarrollo.

El futuro es incierto, pero los avances que Brasil ya ha logrado justifican que se dedique tiempo a este artículo.

Tras esta introducción, el artículo analiza la falta de intercambio con los países latinoamericanos que utilizan la técnica. A continuación, se enumeran algunos factores que pueden haber favorecido la rápida adhesión del sector público. Después, se presenta una breve cronología del movimiento brasileño. El artículo concluye señalando tendencias en la manera de aplicar el Lenguaje Claro dentro de la justicia brasileña.

(*) Periodista y educadora especializada en lenguaje claro. Capacitó a más de 40,000 profesionales. Máster en Design. Directora de la asociación PLAIN.

Disclaimer: Participo del movimiento brasileño de lenguaje claro desde 2016. En aquel año, comencé a investigar el tema en el programa de posgrado de la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro (PUC-Rio). De cierto modo, mi investigación y mi práctica profesional contribuyeron a catalizar el movimiento. Participé en proyectos que más tarde resultarían estructuradores de la escena brasileña. Cuando los mencione, señalaré mi participación.

II. ¿HASTA CUÁNDO SEREMOS DOS CONTINENTES?

Brasil tardó en sumarse al movimiento mundial por la claridad de la información pública. Mientras los países latinoamericanos avanzaban en el debate y la aplicación del lenguaje claro, su vecino lusófono aún no había despertado al poder democratizador de la simplificación lingüística.

Conviene recordar un antiguo dicho diplomático. “Brasil vive de espaldas a América Latina”, y su variante “América Latina está formada por dos continentes, uno de espaldas al otro”. El lenguaje claro es una muestra más de nuestra dificultad para integrarnos.

Tomemos, por ejemplo, el programa mexicano “Lenguaje Ciudadano” de 2004. El pionerismo de México llamó la atención de varios países e influyó en iniciativas emprendidas en Chile. Pero, lamentablemente, no encontró eco en Brasil. Ni cuando estaba en vigencia, ni después de extinguirse.

Cuando Colombia lanzó la política de Estado “Estrategia Lenguaje Claro” en 2013, el vecino brasileño no le dedicó mucha atención. Posiblemente porque se preparaba para el inminente Mundial de Fútbol y los Juegos Olímpicos y se enfrentaba a grandes protestas populares.

Solo años después, la estrategia colombiana resonaría en Brasil. En 2018, la Alcaldía de São Paulo decidió estructurar un programa para simplificar el lenguaje de la información para ciudadanos. La metodología colombiana fue una de las referencias. Señalaré el programa de São Paulo en la cronología de la sección 4.

En materia de simplificación judicial, las iniciativas de nuestros “dos continentes” también parecen estar de espaldas.

Por ejemplo, en 2014, el poder judicial peruano publicó un manual sobre el uso del lenguaje claro para redactar sentencias. Seguramente, en aquel momento, los peruanos no conocían un proyecto del Poder Judicial brasileño llamado “Petição 10, Sentença 10” a favor de la concisión y claridad en las sentencias, iniciado hacía dos años. Y me parece que el proyecto brasileño evolucionó sin beneficiarse de las enseñanzas aprendidas por Perú.

¿Hubiera, el intercambio entre nuestros sistemas judiciales, acelerado el avance del Lenguaje Claro en ambos países, en beneficio de millones de habitantes? Se puede suponer que sí.

Por último, consideremos la creación de las redes nacionales de Lenguaje Claro. Entre 2017 y 2018, instituciones federales de Chile, Argentina y Colombia constituyeron redes comprometidas con la simplificación de la información pública. La primera fue la red chilena, a principios de 2017. Meses después surgió la red argentina. En 2018, fue el turno de Colombia.

Cuando se formaron las redes latinoamericanas, el movimiento de simplificación brasileño recién comenzaba a gestarse. El intercambio de experiencias habría sido impensable.

Pero es raro que se haya formado la Red Lenguaje Claro Brasil en 2020-2021 sin intercambio con sus homólogos veteranos. Yo fui una de las cofundadoras de la red brasileña. Nos pusimos en contacto con Betsy Perafán, de la red colombiana, que respondió con rapidez y amabilidad. Pero no logramos continuar en contactarla.

III. FACTORES QUE PUEDEN HABER FAVORECIDO EL USO DEL LENGUAJE CLARO

La falta de claridad al transmitir información pública no es exclusiva de Brasil ni de América Latina. Es un problema global que se extiende por siglos y por idiomas.

¿Qué hace que algunas sociedades estén más o menos receptivas al lenguaje claro? Es difícil decirlo, pues siempre intervienen distintos factores.

Intentaré enumerar algunos factores presentes en Brasil y que podrían explicar la buena adhesión al tema. Nótese que todos estos factores confluyen para atender a las necesidades de información de los ciudadanos, que es la premisa principal del lenguaje claro.

Bajos niveles de alfabetismo - La crisis de la educación brasileña es tan persistente que el sociólogo Darcy Ribeiro la entendió no como una crisis, sino como un proyecto. La gente termina la escuela teniendo dificultades para leer y comprender textos.

El Indicador de Alfabetismo Funcional⁽¹⁾ revela una población con 29% de analfabetos funcionales (no saben leer o solo localizan informaciones explícitas y literales en textos muy simples); 34% con alfabetismo elemental

(1) INAF edición 2018. Relatório disponible en https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf

(bajo ciertas condiciones, seleccionan informaciones en textos de extensión media y hacen pequeñas inferencias); 25% con nivel intermedio (localizan informaciones expresadas literalmente y hacen pequeñas inferencias) y 12% con proficiencia (elaboran textos de mayor complejidad).

El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (en inglés, *Programme for International Student Assessment*, PISA) mide la capacidad de estudiantes de 15 y 16 años para participar en la vida social y económica de diversos países. En la última edición⁽²⁾, las puntuaciones en lectura de los adolescentes brasileños fueron un 15% inferiores a la media mundial.

El Estudio Internacional de Progreso en Lectura (en inglés, *Progress in International Reading Study*, PIRLS) evalúa a los alumnos de 4º grado. Los niños brasileños están en el nivel más bajo de evaluación.⁽³⁾

Solo estas cifras justificarían que el país emprendiera una campaña para facilitar la comunicación escrita.

Legislación previa que exige fácil comprensión - Desde hace décadas, Brasil cuenta con leyes que exigen información clara y fácil de comprender para ciudadanos y consumidores. Pero ninguna de ellas indicó parámetros que facilitasen la lectura de los textos.

Es el caso del Código de Defensa del Consumidor de 1990. El artículo 3º establece la “información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios” como un derecho básico de los consumidores, sin indicar como alcanzar este objetivo.

Otro ejemplo es la Ley de Acceso a la Información de 2011, la legislación brasileña más importante para la transparencia de los datos gubernamentales. El artículo 5º establece que el Estado debe presentar la información “en lenguaje transparente, claro y de fácil comprensión”, sin indicar directrices de redacción.

La Ley para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos de 2017 determina en el artículo 3º que los organismos públicos informen sobre los servicios que prestan en una Carta de Servicios con «información clara y precisa», pero no ofrece orientaciones.

(2) PISA edición 2018. Relatório disponible en https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_basica/relatorio_brasil_no_pisa_2018.pdf

(3) PIRLS edición 2021. Relatório disponible en https://download.inep.gov.br/pirls/2021/brasil_sumario_executivo.pdf

La Ley General de Protección de Datos, vigente desde 2021, dispone la protección de los datos personales. Hay varios artículos que exigen claridad en las informaciones, pero no se dan directrices.

Imagínese como aumentaría el impacto de estas leyes si incluyesen directrices de redacción clara.

Transformación digital avanzada - Brasil es el cuarto país del mundo con más habitantes conectados a Internet. Ocupa el 14º lugar en el ranking de servicios públicos digitales de la ONU.

La digitalización de los servicios está basada en el autoservicio de la población. En otras palabras, los ciudadanos deben hacer los trámites por sí mismos. Esto exige que los contenidos estén organizados conforme las necesidades de los usuarios, y que la información sea fácil de encontrar y rápida de procesar.

El ideal platónico de la digitalización pasa por la “alfabetización gubernamental” de la población. Los ciudadanos deben conocer el funcionamiento de las instituciones y los recursos disponibles, algo que no ocurre en Brasil.

Los engranajes complejos de la máquina pública, antes manejados solo por personal cualificado, ahora son piloteados por millones de laicos. Los procedimientos se presentan en un lenguaje técnico y prolijo, con textos largos y complejos. Esta prolijidad retrasa el autoservicio.

La digitalización de los servicios públicos exige contenidos informativos orientados a las necesidades de los ciudadanos. El lenguaje claro cumple un propósito similar.

Momento político oportuno - No basta con que una solución haya sido eficaz en el pasado para que se aplique al problema actual, incluso bajo condiciones similares. Es necesaria voluntad política para aplicar la solución.

Así pasa con el lenguaje claro. Aunque haya antecedentes de avances en contextos similares en otros lugares, la técnica debe adaptarse a las necesidades locales y ser reconocida como pertinente por los líderes.

En Brasil, el momento político comenzó en 2016. En ese año, la Política de Gobernanza Digital estableció acciones para mejorar la prestación de información y servicios, involucrar en mayor medida a los ciudadanos y aumentar la transparencia y eficiencia del gobierno. Luego, la Estrategia Nacional de Gobierno Digital 2020-2023 se estructuró en torno a los conceptos “más simple” y “más ciudadano”.

El lenguaje claro encaja con todos esos objetivos políticos.

Cultura de innovación - La innovación es prioritaria dentro del sector público brasileño. Desde 2018, los laboratorios de innovación han incorporado el lenguaje claro en su ámbito de trabajo.

Una investigación de 2020⁽⁴⁾ indicó que existían 43 laboratorios de innovación en la gestión pública del país, de los cuales 51% en el Poder Ejecutivo, 28% en el Poder Judicial, 9% en el Poder Legislativo, 7% en el Ministerio Público y 5% en universidades públicas.

El número de laboratorios aumentó rápidamente con la pandemia. Una nueva investigación conducida en 2022 indicó que existían 161 laboratorios funcionando⁽⁵⁾. Esto significa un crecimiento del 370% en solo dos años.

Entre los laboratorios que participaron de la última investigación, la mayoría estaba vinculada al Poder Judicial. Véanse los porcentajes: 43,1% en el Poder Judicial, 35,4% en el Poder Ejecutivo, 1% en el Poder Legislativo y 20,5% en otros órganos públicos).

IV. BREVE CRONOLOGÍA DEL LENGUAJE CLARO EN EL SECTOR PÚBLICO BRASILEÑO

Hemos visto como varios factores pueden haber concurrido para una buena aceptación del lenguaje claro en Brasil. Sin embargo, mucho antes de que el lenguaje claro ganara prominencia, investigadores y servidores públicos ya trabajaban en la simplificación textual, con diferentes metodologías.

La cronología a seguir compila hechos que fueron estructurantes o referenciales para el escenario brasileño bajo la condición de estar explícitamente vinculados al movimiento del lenguaje claro.

2007

- Se publica el primer artículo científico brasileño que recomienda el uso del lenguaje claro en los textos de los sitios web gubernamentales, pero la investigación no tiene continuidad.

2013

- Se lanza la campaña *Descomplicue o Brasil*, que reúne a un grupo de profesores e investigadores de la Facultad de Comunicación y Artes de la Universidad de São Paulo alrededor del lema "Por un texto fácil de leer". El

(4) Relatório disponible en: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5112/1/69_Laboratorios_inovacao_governo_completo_final_23062020.pdf

(5) Relatório disponible en <https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/GPJ/LaboratoriosInovacao.pdf>

grupo trabajó hasta 2016 y participó en un congreso de la *Plain Language Association International* en Canadá.

2016

- El Gobierno del Estado de São Paulo publica la guía “Orientaciones para la Adopción del Lenguaje Sencillo”, como fruto de una cooperación de Gobierno Abierto con el Reino Unido. La guía fue elaborada por la Fundación Seade. Además de las directrices, incluye una lista de términos simplificados de los gastos públicos.

- El Gobierno federal lanza el folleto “Escapando del lenguaje burocrático: cómo hacer los servicios públicos más accesibles a los ciudadanos”. El folleto menciona la Red Americana de Acción e Información en Lenguaje Claro (*American Plain Language Action and Information Network*) e indica las directrices que esta red utiliza.

2018

- La obligación de simplificar las cartas de servicios (como se comenta en la sección 4, subsección “Legislación preexistente”) despierta el interés por metodologías de simplificación textual. Entre los diversos laboratorios de innovación que descubren el movimiento global del lenguaje claro está el 011.lab, en la ciudad de São Paulo.

- Lanzamiento del libro “Claridad en los textos de e-gov, una cuestión de ciudadanía” en el III Encuentro de Gobierno Abierto de São Paulo. El libro de mi autoría contiene la investigación que realicé durante la Especialización en PUC-Rio. Se trata del primer libro en portugués sobre el lenguaje claro en gobierno digital.

2019

- El 011.lab de São Paulo organiza el Encuentro Internacional sobre Innovación en el Gobierno. En el evento se incluye un panel sobre el uso del lenguaje claro, compuesto por Aurea Cifuentes, de Colombia, y por mí.

- La Semana de la Innovación organizada en Brasilia por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) aborda por primera vez el tema del Lenguaje Claro, con una ponencia mía. La ponencia tiene un efecto estructurador sobre el escenario brasileño. La ENAP establece un grupo de WhatsApp dedicado al tema.

- El Ayuntamiento de São Paulo lanza el Programa Municipal de Lenguaje Sencillo.

- El portal de servicios del gobierno federal GOV.BR empieza a recomendar directrices de lenguaje claro.

- Se propone un proyecto de ley en la Cámara de Diputados para establecer la Política Nacional de Lenguaje Claro. Cuando se redactó este artículo, el proyecto seguía en trámite.

2020

- La pandemia acentúa la necesidad de servicios digitales y amplía las medidas para simplificar textos. Varios proyectos recurren al lenguaje claro.

- El gobierno del estado de Ceará empieza a articular un programa de lenguaje claro como parte integrante de las actividades del laboratorio de innovación Iris.

- Se aprueba la ley municipal de Lenguaje Claro de la ciudad de São Paulo.

- Se lanza el curso online gratuito “Primeros pasos para el uso del Lenguaje Sencillo” en la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), creado y presentado por mí. Cuando se redactó este artículo, más de 22.000 alumnos ya se habían certificado.

- A mi propuesta, se empiezan las reuniones para formar una red de lenguaje claro. El grupo lo formamos O11Lab, Laboratório Iris, la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Economía y yo.

2021

- Lanzamiento de la Red Brasileña de Lenguaje Claro.

- Se concluye la primera investigación de posgrado stricto sensu dedicada al lenguaje claro. Fue conducida por mí, en el programa de Maestría en Design de la PUC-Rio⁽⁶⁾. Tema: “Impactos del Lenguaje Claro en la comprensibilidad de servicios públicos digitales: el caso de un servicio del INSS”.

- Un decreto del gobierno del estado de Minas Gerais incorpora el lenguaje claro en los reglamentos que guían su simplificación administrativa.

2022

- Se aprueba la ley de Lenguaje Claro y Derecho Visual del estado de Ceará.

- La Semana de la Innovación de ENAP ofrece numerosos talleres y ponencias dedicados al lenguaje claro.

(6) PDF disponible en <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF>

- Los premios a la innovación del Ayuntamiento de São Paulo y del Instituto Nacional de Metrología (INMETRO) tienen categorías dedicadas al lenguaje claro.

2023

- Se crea el Lenguaje Claro Lab, un grupo informal que agrupa a más de 200 voluntarios para simplificar convocatorias de propuestas para el sector público.

V. ALGUNAS TENDENCIAS DEL USO DEL LENGUAJE CLARO EN LA JUSTICIA BRASILEÑA

El Poder Judicial es un importante centro de innovación en el sector público brasileño —como se discutió en la sección 4, subsección “Cultura de Innovación”— y por lo tanto no sorprende que acoja tantas iniciativas de simplificación lingüística.

El espíritu de síntesis que guio este artículo termina por destacar tres dentro las tendencias para implantar el lenguaje claro la en la justicia brasileña.

Regulación por actos normativos - Desde el año 2021 se empezaron a publicar decretos, ordenanzas y otras formas de actos normativos internos para regular el uso del lenguaje claro en los tribunales estatales. Así ocurrió en los tribunales de Bahía, Rio Grande do Sul y Distrito Federal y Territorios.

Además, hubo casos en que los actos normativos se firmaron conjuntamente con otros participantes en el sistema de justicia estatal, como ocurrió en los tribunales de Goiás y Minas Gerais.

Uso en proyectos de legal design - La metodología Legal Design está muy en boga en los ámbitos jurídicos brasileños, e incluso es recomendada por el Consejo Nacional de Justicia. En Brasil se privilegia la vertiente denominada Visual Law, con énfasis en elementos visuales. Tales metodologías requieren simplificar el texto según las necesidades de los destinatarios.

Su uso en proyectos de Visual Law ha hecho que el lenguaje claro ocupe un lugar aún más decisivo. Es el caso del premiado proyecto Simplificar 5.0 del Tribunal de Justicia de Goiás, que emplea Visual Law, Lenguaje Claro e inteligencia artificial para crear resúmenes de sentencias que se envían a las partes vía WhatsApp.

Capacitación y materiales didácticos - Aprender la técnica suele ser una de las primeras acciones para difundir el lenguaje claro dentro de las organizaciones. Así ocurre también en el poder judicial brasileño.

Ha sido común que los tribunales comiencen la difusión publicando guías y manuales o capacitando a los funcionarios. Podemos destacar, como ejemplos de las numerosas iniciativas existentes, los materiales de aprendizaje producidos por los tribunales de Rio Grande do Sul y del Distrito Federal y Territorios.

Cabe pensar en la importancia de acciones preaprendizaje que despierten la conciencia y la voluntad de cambio. El lenguaje claro exige reconsiderar culturas organizativas y comportamientos individuales arraigados. En efecto, se trata de un proyecto de impacto sistémico cuya aplicación requiere gestión del cambio. Y cambiar nunca es fácil.

LAS SENTENCIAS DE LENGUAJE CLARO, LECTURA FÁCIL, DE COMPREENSIÓN Y COMUNICACIÓN ACCESIBLE

Por Edgardo Frutos () y Claudio Mazuqui (**)*

*Son las Acciones más que las palabras
las que crean las historias de la Justicia.*

I. INTRODUCCIÓN

A través de este trabajo, mostraremos algunas de las acciones que se llevan adelante en distintos Juzgados con competencia en la temática de niñez y adolescencia, particularmente en la forma de comunicar sentencias, teniendo en cuenta la particularidad y especialidad, que la actividad está dirigida particularmente a niños, niñas y adolescentes. La necesidad de utilizar en las sentencias el lenguaje claro, que las mismas sean de lectura fácil y de comprensión accesible, deviene en definitiva en comunicar sentencias de manera accesible a fin de que verdaderamente sean comprendidas.

II. EL LENGUAJE CLARO

El lenguaje es un sistema de comunicación que combina símbolos, esto es palabras o signos gestuales, conforme a distintas reglas concretas para

(*) Abogado-Escribano (UNNE). Juez de Familia Niñez y Adolescencia N.º 5, Corrientes. Secretario Coordinador de la Mesa de Enlace Interpoderes para el Sistema Penal de Adolescentes de la Provincia de Corrientes. Diplomado Superior en Mediación y Acuerdos restaurativos. Representante en la JUFEJUS para el diseño y relevamiento de datos estadísticos en materia penal de adolescentes. Ha publicado diferentes artículos y ha participado como capacitador y ponente en numerosas charlas, talleres, seminarios y congresos. Operador en materia de derechos relativos a la Niñez y Adolescencia.

(**) Juez de Control, Niñez, Juventud, Penal Juvenil, Violencia Familiar y Género, de Huinca Renancó, Provincia de Córdoba. Posgrado en Comunicación Judicial. Personalidad Destacada Año 2022 - Córdoba- Argentina (Diario La Voz del Interior) Bogotá, Colombia. 2021. Premio "Líderes Internacionales que Dejan Huella", entregado por (COLAD-CA) Comunidad de Consultores y Asesores en Gestión de Riesgos y Seguridad. España. 2021/2022. Nominación a los Premios de Internet, en las categorías "Resiliencia Digital" y "Emprendimiento e investigación - Innovación Social" en el marco del Día Mundial de Internet, entregado por (diadeinternet.org). España, Tenerife 2022. Premio Internacional a la "Comunicación Judicial, Innovación y Uso de los Medios"

crear significado. Sabemos que el lenguaje cumple variadas funciones. Una de ellas, quizás la más relevante es la transmisión de información. Pero así también, el lenguaje cumple funciones sociales y emocionales relevantes. Particularmente nos permite expresar pensamientos y puntos de vista en las distintas interacciones sociales. De hecho, a partir de la conversación utilizamos el lenguaje de forma que nos ayude a establecer o mantener relaciones con las demás personas.

Se entiende que el lenguaje es un proceso cognitivo automático el que practicamos cotidianamente, como cuando aprendemos a conducir un vehículo. Y por ello no nos damos cuenta de lo complejo que es, hasta que no intentamos aprender o usar uno nuevo. A partir de ello tratemos de entender lo que significa leer y entender una sentencia con gran contenido de términos jurídicos para una persona que no se dedica a la materia jurídica, ahora bien, más difícil es entender este cúmulo de formalismos para un niño, niña o adolescente.

Insistimos, el lenguaje claro es un estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. A nivel hispanoamericano, el 9 de junio de 2022 en Santiago de Chile, se conformó la Red Panhispánica de Lenguaje Claro impulsada por la Real Academia Española (RAE), mediante un acuerdo suscrito por el presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República de Chile, el director de la Real Academia Española y la Secretaría pro tempore de la Red de Lenguaje Claro Chile en representación de distintas instituciones.

La nueva red en su constitución estableció dos propósitos esenciales: fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos y de ciudadanía, así como promover el compromiso de las autoridades para asegurarlo en todos los ámbitos de la vida pública.

Para cumplirlos, la Red pretende integrar todas las iniciativas actuales y futuras en defensa del derecho fundamental de los ciudadanos a comprender las leyes y normas básicas reguladoras de la convivencia social. También aspira a incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje.

En Argentina el derecho de acceso a la información pública se encuentra consagrado en distintos instrumentos internacionales de Derechos Humanos, como en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos, que tienen jerarquía constitucional en virtud del art. 75 inc. 22 CN.

Con anterioridad a la fecha señalada, esto es el 21 de octubre de 2019 la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Jufejus), firmó su adhesión a la Red Argentina de Lenguaje Claro. De esta manera el Poder Judicial entendió que la utilización de un lenguaje claro responde a compromisos

internacionales y al resultado de una participación activa en redes de cooperación judicial internacional.

En este marco, distintas juezas y jueces, establecieron como política la utilización de este tipo de lenguaje en las decisiones judiciales, a los fines de brindar un mejor servicio a la sociedad.

Es decir, la normativa, nos desafía como funcionaria/os, como jueces y juezas, a redactar nuestras sentencias en un lenguaje ameno, empático, entendible de acuerdo al destinatario de nuestras resoluciones, y muchos hemos aceptado este desafío, ya como una actividad cotidiana, que al llevarla a la práctica, no tan solo acerca la justicia al ciudadano, sino que también nos acerca más a nuestros verdaderos principios, y en definitiva nos lleva a “ser más justos”.

III. LA COMUNICACIÓN ACCESIBLE

El éxito en la comunicación dependerá de las siguientes variables: el contenido del lenguaje. El entorno social y el comportamiento no verbal de las personas hablantes. El conocimiento y la capacidad de razonamiento de los interlocutores para “rellenar los huecos” y comprender el contexto del material lingüístico. La comunicación satisfactoria entre las personas depende del lenguaje empleado, pero también de muchos otros aspectos de la interacción social y el contexto que no forman parte del sistema lingüístico en sí.

A partir de la necesidad de lograr la verdadera comunicación en las sentencias judiciales, debemos introducir un concepto importante, que es el de la comunicación accesible, que tiene que ver con las comunicaciones cuyos mensajes lleguen a la mayor cantidad de personas en el mayor número de circunstancias posibles, pero también lo haremos teniendo en cuenta a quien va dirigida la sentencia. Esto es si los destinatarios son niños, niñas y adolescentes, propondremos una sentencia exclusivamente teniendo en cuenta las particularidades de *ese y/o esa* niño o niña, sus gustos, historia de vida... Lo que seguramente lo habremos captado en cada uno de los encuentros (audiencias), en contacto con ellos.

Para lograr los objetivos de una verdadera comunicación accesible a la hora de notificar o poner en conocimiento de un niño, niña o adolescente una sentencia o resolución, debemos nutrirnos y acercar otras disciplinas a la hora de diagramar, esto es apelar a la asistencia de especialistas en psicología, trabajo social, psicopedagogía, docentes, música, teatro y cualquier otra a los fines de la “originalidad” pero sobre todo de la “individualidad”, ya que en definitiva la sentencia va dirigida hacia el individuo y todo su contexto.

IV. SENTENCIAS DE LENGUAJE CLARO, LECTURA FÁCIL, DE COMPRENSIÓN Y COMUNICACIÓN ACCESIBLE

A partir de distintas sentencias varios tribunales de distintos países sobre todo de habla hispana, han incursionado en esta noble manera de ejercer la jurisdicción, dictando distintas sentencias cumpliendo los postulados de acercar las mismas en un lenguaje o de una manera más empática logrando de esta manera no tan solo sentencias o resoluciones entendibles, amenas, sino también en definitiva sentencias más Justas. Y para ello, se han generado y dictado sentencias en nuevas modalidades, como ser sentencias en *lenguaje claro*.

Así, en el marco de una sentencia de adopción, desde el Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia N.º 5, de Corrientes; se desarrolló los fundamentos de la decisión, utilizando un lenguaje claro, fácil y simple y por sobre todo llano, para que además de que sea comprendido y utilizado por quienes en realidad va dirigido, permitiendo además a quienes tengan oportunidad de acceder a su lectura, poder informarse de los derechos que se garantizan, empatizar con la historia con eventos desafortunados, y el desarrollo que se da a partir de la intervención de la justicia y de los distintos actores que colaboraron en la integración e incorporación de la niña a la familia de los adoptantes, y el vínculo fraterno que nació entre ellos. Para ello, se procuró dejar un poco de lado el lenguaje puramente técnico-jurídico, haciendo remisión a la normativa, doctrina y jurisprudencia aplicada al caso, las que solamente se mencionan para enfatizar el criterio utilizado y los fundamentos de esa decisión, evitando abundamientos innecesarios. Asimismo, a lo largo del proceso, se adoptó como medida la creación de un grupo de WhatsApp entre los adoptantes, el magistrado y el equipo interdisciplinario para lograr un acompañamiento permanente, programar actividades de interés, y volcar en ese grupo toda inquietud por parte de los peticionantes como así también toda solicitud por parte del Juzgado relativo a las evaluaciones psicológicas, documentaciones y desenvolvimiento de interés para este proceso. Por último, se decidió comunicar la resolución a la familia conformada por los peticionantes y la niña mediante un cuento redactado especialmente por la escritora Fabiana Azpeteguía y la colaboración de la Prosecretaria y Oficial Auxiliar del Juzgado, y el juez, redactado con base en los aportes de los protagonistas de la historia, el que es titulado "Un milagro de Navidad para Hanna".

La Sentencia en lectura fácil es una herramienta que permite hacer accesible una resolución escrita, partiendo de establecer a quien va dirigida, teniendo como objetivo principal asegurar el acceso a la información de la persona a la que va dirigida.

En este sentido, desde el Juzgado de Niñez, Juventud, Violencia Familiar y Penal Juvenil de San Francisco, Provincia de Córdoba, a cargo del Dr.

Andrés Peretti, se incorporó párrafos de lectura fácil a las resoluciones que involucran a niños y adolescentes. Particularmente utilizó en una sentencia que otorga a un matrimonio la adopción plena de una niña de 9 años, una carta con párrafos simples y claros: “A partir de ahora, voy a hacer que en los papeles figure que sos hija de R. y P. y que vos también puedas tener el mismo apellido de ellos, tal como te conocen tus amiguitos y amiguitas”.

Con esa claridad en la comunicación la sentencia que el juez de San Francisco emitió para que la niña, principal involucrada en este caso de adopción, pueda comprenderlo con un lenguaje de lectura fácil y sencillo. A la vez, que se le explicó a la niña que en la decisión “se tuvo en cuenta especialmente su opinión y sus deseos de ser adoptada”.

Otra experiencia en este sentido, y a los fines de lograr el verdadero “Acceso a la Justicia” fue elaborada por el Juez Gonzalo García Veritá, a cargo del Juzgado de Niñez Adolescencia y Familia N.º 1 de Juan José Castelli, Provincia de Chaco, que la misma incorporó, por primera vez, párrafos en lengua qom. La sentencia sirvió para explicarle a un joven imputado que estaba sobreseído.

Algunas otras prácticas sobre todo a nivel nacional, en esta materia, han trascendido en los medios periodísticos, por medio de la cual se han notificado sentencias a niños y niñas de una manera especial, y apelando a *las sentencias de comprensión y comunicación accesible*. La experiencia en particular del Juzgado de Niñez de Huinca Renancó, Provincia de Córdoba, Argentina, se destacó en virtud, que al notificar a una niña de 7 años, una sentencia sobre su propia adopción exploró nuevas formas de comunicación. En este sentido el Juzgado otorgó la adopción plena de una niña de siete años a un matrimonio que la tenía en guarda judicial. Se estableció que la niña sea notificada de la sentencia en el domicilio familiar y que se utilice un texto escrito con formato de un cuento. Y a los fines de lograr la verdadera comunicación y comprensión accesible se ordenó que participen en este “trámite” actores disfrazados como personajes infantiles. Asimismo, dispuso que esa representación sea registrada y, posteriormente, publicada en la red social Tik Tok para que la niña pueda verla cuando ella quiera, bajo la supervisión de sus padres.

El fundamento de la decisión se basó en las Reglas de Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, aprobadas por la Cumbre Judicial Iberoamericana. Recordó que esta norma postula que las resoluciones que afecten a personas en condición de vulnerabilidad (por ejemplo, niños, niñas y adolescentes) sean adaptadas y explicadas “en términos claros y sencillos” (Reglas N.º 72 y 78).

También se señaló que esta modalidad es “una forma más de garantizar el derecho de información y comprensión de los justiciables”. En la senten-

cia, se estimó que solo así “se logrará una justicia más abierta, más accesible a los usuarios del sistema judicial y a los ciudadanos, en general”. En este sentido, se enfatizó que “pensar en los destinatarios de las sentencias y tenerlos en cuenta a la hora de componer los textos es mostrar cortesía con el lector; es aplicar el concepto de empatía al trabajo discursivo y naturalmente ponerse en el lugar del otro”.

Para concretar esta notificación, desde el Juzgado de Niñez convocó a la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Huinca Renancó para que le provean los actores que participarían en la comunicación de la sentencia. En este caso, se eligió utilizar un disfraz del personaje de Disney, particularmente “Minnie Mouse”. La notificación de “comprensión accesible” finalmente se llevó a cabo en el domicilio donde reside la niña con su familia adoptiva a fines del año 2021, el mismo día en que se dictó la sentencia.

Sin dudas estas experiencias acercan la Justicia, sobre todo a nuestros niños, niñas y adolescentes. En definitiva adoptar estos formatos en las sentencias nos permiten acercar los derechos humanos a la realidad de las personas

V. CONCLUSIÓN

A partir de nuestras acciones podemos generar la confianza necesaria en los justiciables y en la ciudadanía en general. Dictar sentencias en lenguaje claro, lectura fácil, de comprensión y comunicación accesible, nos va indefectible y gratamente acercar a la ciudadanía, a la sociedad, que en definitiva son los verdaderos destinatarios de nuestras acciones. La sociedad pide una justicia más empática, y estas acciones no tan solo lo logran, sino que también en definitiva la humanizan. Estas nuevas técnicas de “comunicación judicial” a los fines de notificar sentencias, como una verdadera necesidad de “Humanizar la Justicia” es una de las necesarias actividades que deben llevar a cabo los jueces. Ya que, en definitiva, impartir justicia es una tarea de los jueces, y la Justicia es lo más humano que poseemos.

USOS INCLUSIVOS Y CLAROS DEL LENGUAJE. HERRAMIENTAS ARTICULADAS PARA EL ACCESO A JUSTICIA

Por Patricia Gómez (*)

I. INTRODUCCIÓN⁽¹⁾

Desde los inicios de este siglo, estamos al corriente de las discusiones en torno a las distintas formas de lenguaje, ya sea por acción u omisión, como participantes en el ejercicio de la ciudadanía y en el acceso a justicia. Casi todos los años, la Real Academia Española (en adelante, RAE) incorpora algunas nuevas palabras en forma de anglicismos castellanizados (por ejemplo, “bluyín” para referirse al vocablo blue jean) y/o por el argot en diferentes territorios donde se utiliza un término (por ejemplo, “papichulo” para referirse al varón que es objeto de deseo por su atractivo físico).

Generalmente, estas incorporaciones suelen ser mencionadas en los medios como una nota “curiosa” y pocas veces trasciende más allá de algunos días en páginas interiores de la prensa gráfica. Sin embargo, en los últimos años, ha aumentado bastante los tiempos de exposición, espacios impresos y entradas digitales sobre el llamado lenguaje inclusivo. Excepto excepciones de tipo académico, estos abordajes se realizan con poca rigurosidad en la divulgación, solapando conceptos y, muchas veces, asignando posiciones político – partidarias en torno al apoyo o el rechazo a su utilización.

(*) Máster por la Universitat Autònoma de Barcelona y politóloga por la Universidad de Buenos Aires. Docente de posgrado en universidades argentinas y latinoamericanas e investigadora especializada en géneros y feminismos. Vicedirectora del Programa de Actualización en Género y Derecho (UBA). Coordinadora del grupo de Género en el Observatorio de Lenguaje Claro de la Universidad de Buenos Aires. Integrante del Observatorio de Género en la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Entre sus últimas publicaciones se encuentra “Ideas feministas para (re)pensar la justicia y los derechos”, Ed. Jusbaire. m

(1) Este texto no hubiera sido posible sin la generosa invitación y paciente disposición de Fernando Bernabé Rocca, con quien recorreremos caminos en el Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Este estado de cosas pone en cuestionamiento quiénes hablamos, a quiénes nos dirigimos y sobre qué lo hacemos, alertando sobre aquellas ideas y conceptos que pueden considerarse inalterables o poco permeables al cambio. Sin embargo, las discusiones en torno a la inclusividad del lenguaje no son una novedad en el ámbito académico y desde hace más de cinco décadas están presentes a través de investigaciones y manuales sobre el sexismo lingüístico, por ejemplo. Sin embargo, será en los últimos años que trasciende esos espacios.

Podemos decir con evidencias que el debate sobre el lenguaje incluyente no es nuevo y tiene más de cinco décadas en su haber académico, pero será en los últimos años que trasciende esos espacios para instalarse en la discusión social y política, no solamente en el ámbito de las personas castellanoparlantes⁽²⁾. ¿Por qué motivo hay ese “pase de área”? La respuesta reside en la capacidad de las lenguas para registrar las formas de exclusión en las sociedades contemporáneas y en la apropiación que llevan adelante las personas para expresar los reclamos por la igualdad. Ello constituye un fenómeno que interpela a los poderes en un movimiento de ofensivas y contraofensivas.

En una vía paralela y complementaria nos encontramos con el creciente interés por el llamado “lenguaje claro”, que tampoco es fenómeno reciente ya que desde los años setenta comienza el desarrollo del movimiento *Plain Language Movement* especialmente en las áreas de habla anglosajona, y que está incidiendo en la comunicación judicial y en el trabajo de operadoras y operadores de justicia a nivel internacional. En países como USA, este movimiento se asentó fundamentalmente en las formas comunicativas de áreas jurídicas y gubernamental⁽³⁾, mientras que en Suecia se avanzó un paso más allá cuando, en la misma línea de tiempo, el gobierno lideró a través de una comisión de especialistas dependiente del Ministerio de Justicia⁽⁴⁾, una sistematización y modernización de todos los textos legales con el objeto de simplificar el lenguaje en todas las áreas de gobierno, lo que luego se extendió a las universidades y las empresas privadas. En América Latina, este movimiento comienza a instalarse ya en el siglo XXI donde Argentina y México encabezan las iniciativas tendientes a la claridad y simplificación

(2) Recordemos que, en mayo de 2021, el ministro de Educación Nacional, Juventud y Deportes francés, Jean-Michel Blanquer, firmó una circular prohibiendo el uso de la escritura inclusiva en el aula, argumentando la conformación de un obstáculo para la lectura y la comprensión de la escritura. Similares opiniones fueron esgrimidas por el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires en el juicio que tuvo lugar por acción de amparo que tramitó en el Juzgado CayT N.º 1, a cargo de la jueza Romina Tesone por Expediente 133549/2022-0.

(3) Ello incluye la sanción de una ley especial en 1976 conocida como “Paperwork Reduction Act.”

(4) Actualmente se llama “Plain Swedish Group” y es quien autoriza la circulación de documentos oficiales.

del lenguaje legal y gubernamental con medidas como la conformación de la “Red de Lenguaje Claro de Argentina” (2018), entendida como una comunidad de organismos públicos, universidades y organizaciones de la sociedad civil que promueven el uso del lenguaje claro en los organismos y niveles estatales; mientras que en México hay protocolos específicos para el desarrollo de portales gubernamentales como el “Manifiesto Nuevo León sobre Usabilidad y Accesibilidad para los Portales Gubernamentales Mexicanos”.

Tanto el lenguaje inclusivo como el lenguaje claro nos invitan a reflexionar sobre los paradigmas aprendidos porque nos quita de la comodidad de lo aprehendido y muestra los conocimientos y saberes como no inmutables. Nos proponen revisar las ausencias de lo que no mencionamos, cuándo lo hacemos, en qué forma lo hacemos

Como veremos a continuación las palabras y las lenguas no son inofensivas ni neutrales: tienen la capacidad de visibilizar u opacar sujetos subalternizados por su carácter performativo. Esa misma capacidad es la que permite la constitución de sujetos de derecho por su enunciación y la nominación hacia la igualdad sustantiva.

II. ¿A QUÉ NOS REFERIMOS CON EL LENGUAJE Y LAS LENGUAS?

(5)

El lenguaje es un conjunto de signos organizados por la utilidad para la comunicación entre personas en distintos formatos: oral, escrito o gestual. Esta simple definición es lo que permite diferenciarlo de los usos que tienen las lenguas como formas de expresión de una comunidad lingüística o de una comunidad de habla con otras personas. Es decir, que mientras el “lenguaje” se refiere a ese grupo humano que se comunica con la misma lengua en distintos territorios, las “lenguas” comparten usos, normas, criterios de valoración y patrones sociolingüísticos.

Con las lenguas accedemos a la realidad en la que vivimos y articulamos la memoria colectiva como comunidad, porque podemos nominar objetos, relatar sucesos y expresar ideas abstractas. Se conforman en un proceso de cooperación, dinámico y permeable a los cambios sociales, científicos y culturales. Una muestra de este proceso dinámico por el que se configuran los sesgos ideológicos que discriminan, subordinan e invisibilizan a sujetos subalternizados como suelen ser las mujeres, migrantes, integrantes del

(5) Algunas de las ideas presentadas a partir de esta sección se encuentran más extensamente desarrolladas en Gómez, P., “Lenguaje inclusivo como acceso a bienes sociales”, Di Tullio, A., Smiraglia, R., y Penchansky, C., *Feminismos y Política II. Educación, Cultura y Memoria*, ConTexto Editorial, Resistencia, 2023, págs. 69-84

colectivo LGTBTT+, por citar solo algunos, lo podemos observar con la palabra “presidenta” que se encuentra registrada en el DRAE desde 1803 como “la mujer del presidente, o la que manda y preside en alguna comunidad” y paulatinamente se irá perdiendo la primera acepción, pero en la discusión pública de la última década parece haber perdido el registro que tiene desde hace 200 años. No será lo mismo en el caso de la palabra “ministra” que permanecerá inalterable como “mujer del ministro” acuñada en 1817 hasta la actualidad en la que aparece como la decimocuarta edición ⁽⁶⁾.

En resumen, el lenguaje y las lenguas no son un hecho biológico y sus expresiones dan cuenta de las expresiones ideológicas consensuadas de las comunidades lingüísticas y de habla. Desde esta perspectiva, podemos definir el lenguaje inclusivo como las formas de expresión escritas o verbales que evitan el sexismo lingüístico y el androcentrismo, teniendo en cuenta la pluralidad de sujetos que conforman los grupos humanos. Supone el respeto de los derechos humanos evitando formas peyorativas para referirse a distintos colectivos. Como mencionan Sardi y Tosi ⁽⁷⁾, la interpretación más extendida del lenguaje inclusivo está vinculada al género ya que, en primer momento, estuvo enfocada en la visibilización de las mujeres a través, por ejemplo, de desdoblamientos y sustantivos colectivos; mientras que en una etapa posterior se configura para registrar las diversidades de género por fuera del binarismo lingüístico utilizando recursos como el símbolo @ o los morfemas X o E⁽⁸⁾.

III. LAS LENGUAS COMO ELEMENTOS FUNDANTES DE LAS DEMOCRACIAS

Arendt postulaba un principio que sería central para las democracias contemporáneas: el espacio público (“espacio de aparición” en sus propios términos) solo es posible en tanto las personas son capaces de acción y de discurso y habilita a las personas a gozar del “derecho a tener derechos” ⁽⁹⁾.

Cabe preguntarse, ¿qué sucede cuando las personas por sus características de identidad —que pueden no ser minoritarias en términos poblacionales— se ven impedidas de disponer del derecho a tener derechos porque

(6) Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española versión 23.3. Edición en línea (consultado 12/10/2022)

(7) Sardi, V. y Tosi, C., “Lenguaje inclusivo y ESI en las aulas. Propuestas teórico-prácticas para un debate en curso”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2020, cap. 1

(8) El uso de algunos de estos recursos debe revisarse en vistas de las dificultades manifestadas por personas con discapacidades visuales y el uso de los programas informáticos de reconocimiento de texto a voz.

(9) Cf. Arendt, H., “La condición humana”, Editorial Paidós, Barcelona, 1992.

le son negadas su capacidad de acción y discurso? ⁽¹⁰⁾. Allí reside la importancia de las lenguas no sólo para expresar acciones, sino como constitutivas de sujetos de derechos: ninguna norma puede pretenderse universal si su alcance es ambiguo e invisibiliza o excluye a personas por alguna de sus condiciones. La mitad de la humanidad solo es entendida en su particularidad y ello se expresa en la lengua castellana a través del “masculino genérico” porque es el “género no marcado” mientras que el femenino es el “género marcado”, haciendo innecesario según la Real Academia Española (en adelante, RAE) mencionar este último para referirse a los seres animados: “los sustantivos de género masculino no solo se emplean para referirse a los individuos de ese sexo sino también (...) para designar la clase que corresponde a todos los individuos de la especie, sin distinción de sexos”

El problema es que la utilización del masculino genérico no puede presuponer como “profesión de fe” la inclusión de las mujeres y las niñas, pretendiendo una neutralidad que no es tal y acarreando una situación de desigualdad.

Esa conjunción entre “palabra y acto” que nos propone Arendt para ser personas humanas, casi siempre es resistida desde el poder a través de un juego de pinzas con el sexismo ⁽¹¹⁾ y el androcentrismo. Ese poder (que no es solo político) instituye una jerarquización masculina que se universaliza con un sujeto hegemónico, protagonista de los derechos en su enunciación y disfrute; ese sujeto no es otro que el arquetipo viril con voluntad de dominio expansivo, en palabras de Moreno Sardà ⁽¹²⁾: varón cis, adulto, heterosexual, alfabetizado, propietario, libre, sin discapacidades, entre otras características. Las consecuencias del androcentrismo se manifiestan no sólo en la exclusión de mujeres, niñas e identidades feminizadas, sino también de todos los niños y hombres que no forman parte de las clases dominantes o están en lugares de privilegio.

Las consecuencias para la vida social y el acceso a la comunidad política son diferentes cuando se trata de sexismo y androcentrismo porque al articular varios modos de exclusión (además de los basados en el sistema sexo / género), no solo discrimina, sino que excluye a un gran número de personas en una universalidad ficticia que homologa el arquetipo viril a lo

(10) Sobre la importancia de la politicidad del lenguaje y la constitución de sujetos de derechos (sin adentrarse en el sexismo), véase la obra de Klaus Bochmann, especialmente “Lenguaje, poder y política. Quiénes, cómo y para qué fabrican y regulan las lenguas”, Editorial SB Buenos Aires, 2023.

(11) Entendido como el trato denigratorio de las mujeres, las identidades feminizadas y/o de lo femenino en general, ya sea por el término en sí mismo o por la forma en que lo utiliza en una frase, o por la conjunción de ambas situaciones, perpetuando estereotipos y roles de género.

(12) Cfr. Moreno Sardà, A., “La otra «Política» de Aristóteles. Cultura de Masas y divulgación del Arquetipo Viril”, Editorial Icaria, Barcelona, 1988.

exclusivamente humano, ofreciendo una realidad distorsionada. En consecuencia, ese gran número de sujetos deben luchar por contar con “palabra y acto” para formar parte de la comunidad política sin por ello conformarse como arquetipo viril.

Desde esta perspectiva crítica, veamos cómo el lenguaje claro tiene que ser inclusivo para articular derechos y el acceso a justicia

IV. LAS LENGUAS COMO ARTICULADORAS DE LOS DERECHOS Y EL ACCESO A JUSTICIA

Podemos decir que la incomodidad que genera el lenguaje inclusivo reside en la propia acción de violentar los textos y/o audios para visibilizar la exclusión. A la vez, se enfrenta a la necesidad de expresarse en formatos accesibles, especialmente en los discursos institucionales y especializados como es el jurídico y/o legal. Allí es donde el lenguaje claro juega un papel fundamental ya que corren caminos paralelos. Desde esta perspectiva, se trata de las formas de expresión escritas o verbales cuya estructura y diseño son claros para las personas a las que están destinadas, lo que les permite encontrar la información que necesitan y la comprenden para usarla. En términos de *Plain Language Association International* (PLAIN), “Una comunicación está en lenguaje claro si el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”

Los andariveles que recorren ambos lenguajes tratan de visibilizar lo excluido de la formulación y disfrute de los derechos y hacerlo de forma sencilla para promover la inclusión de todos los sujetos, con las herramientas necesarias y suficientes para el acceso a justicia y a la justicia. Ya en 2012, la “Declaración de la Reunión de Alto Nivel sobre el Estado de Derecho” compromete a los Estados a arbitrar el uso de formas lingüísticas inclusivas a fin de respetar el marco jurídico internacional de los derechos humanos, aportando elementos de avances en relación a lo establecido en los ordenamientos jurídicos.

Sin embargo, este camino no está exento de debates y diferencias, no solo en cuanto a la definición sino a las consecuencias del uso de ambos lenguajes: desde quienes plantean que el lenguaje claro “empobrece” los discursos especializados porque pierden precisión técnica, hasta quienes se presentan en contra de la implementación y el uso del lenguaje inclusivo porque prefieren el masculino genérico sin reconocer la existencia de un sistema sexo genérico. Este continuo de resistencias responden al mantenimiento de privilegios que se manifiestan en formas de comunicación herméticas y crípticas que obturan el acceso a la comprensión de los derechos y a la posibilidad de constituirse en sujeto de estos.

Por ello es de suma importancia que lenguaje inclusivo y lenguaje claro sean partes de una misma sumatoria de fuerzas ya que el divorcio entre ambos favorece el establecimiento y mantenimiento de las formas androcéntricas y sexistas en las comunidades de habla. Esta sumatoria permite la ampliación de sujetos de derecho y los pone en primer plano para el acceso, comprensión y disfrute de los derechos. De lo contrario, nos enfrentamos en un choque de fuerzas donde perdemos de vista el acceso a la justicia

Para lograr dicha suma resulta indispensable, como plantea Basset:

Para buscar incluir en términos de género sin perder la claridad, podemos aprovechar, en primer lugar, todas las variantes propuestas por el lenguaje inclusivo que logran evitar el masculino genérico sin afectar la legibilidad ni cambiar el sentido. Es decir, los sustantivos colectivos y los sustantivos epicenos (aquellos que tienen una forma única y un solo género gramatical que puede ser tanto femenino como masculino para referirse, indistintamente, a individuos de uno u otro sexo: *el personaje, la persona, la víctima*); la omisión de determinativos que no aporten precisiones, o el cambio por determinativos o pronombres que no tengan marca de género, y las formas alternativas de redactar, en general ⁽¹³⁾.

Veamos algunos ejemplos. En un caso de 2019 sobre abuso sexual de un niño de 13 años, un Juzgado Criminal y Correccional emite una sentencia que no presenta marcas de género ni sexismo en el lenguaje, pero resulta prácticamente incomprensible para las víctimas (por citar, solo un tipo de protagonista del caso), si quien emite el texto lo hace de forma críptica, y las mismas no pueden saber claramente si están a su favor o en su contra, excepto por el uso de la palabra “aberrantes”.

Con posterioridad al dictado de dicho auto resolutorio, con el avance de la investigación se adunaron gran cantidad de elementos probatorios y, de tal modo, llegaron a conocimiento de la suscripta no sólo circunstancias fácticas que motivaron la ampliación de la imputación sino la existencia de otros episodios que motivaron correr vista al Ministerio Público Fiscal a tenor de lo normado en el art. 180 del C.P.P.N. [...] En efecto, en torno a la materialidad de los hechos que fueran atribuidos en las circunstancias de lugar, tiempo y modo de ejecución impuestas al momento de la indagatoria, el férreo plexo probatorio permite tener por acreditados los aberrantes episodios por lo que iniciara este proceso.

(13) Basset, I., “Desafíos de construir ciudadanía a través del lenguaje: lenguaje claro y lenguaje inclusivo. Análisis de la ‘Guía para el uso de un lenguaje no sexista e igualitario en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación’ de la Argentina”, Hesperia. Anuario de filología hispánica, XXIV-1, 2021, pp. 22 (las cursivas son de la autora)

De esta manera, nos encontramos con un texto falsamente inclusivo si quienes son sujetos de derechos no pueden comprender cuáles son las consecuencias por falta de lenguaje claro

Desde otra arista, tenemos el fallo sobre filiación de un Juzgado Civil de Familia y Sucesiones, donde no solo se utiliza el lenguaje claro, sino que resulta inclusivo de todas las personas que participan del caso, muy especialmente de una niña de 8 años que es considerada desde los tres pilares de la Convención de Derechos del Niño, especialmente en lo que refiere al derecho a ser escuchada.

La familia de Juli en la conformación que tiene (dos padres y una madre), debe ser no solo reconocida como una realidad preexistente sino que debe ser protegida y legitimada ante la sociedad y ante la ley. Juli tenés razón cuando decís ‘que no querés elegir entre tus dos papás’. Tenés derecho a conservar a los dos, al papá Roberto y al papito Jorge. También tenés razón al no permitir a los grandes —y admiro tanta valentía— que te exijan ese tipo de elección. No hay nada que elegir. Vos no tenés que elegir entre Jorge y Roberto. Porque según lo que hablamos y me hiciste saber, es que sentís que los dos son tus papás. Listo eso es lo importante. Y así lo voy a escribir en esta sentencia.

Ambos ejemplos dan cuenta de las posibilidades que nos ofrece la interacción entre el lenguaje inclusivo y el lenguaje claro, y la ficción de una oposición entre ambos formatos como se pretende en algunas oportunidades. Asimismo, nos muestran como la claridad no es sinónimo de deterioro o basteo del contenido, y mucho menos de infantilización cuando intervienen niñeces y adolescencias.

El verdadero desafío al que nos enfrentamos como operadoras y operadores de la justicia es lograr constituir sujetos de derecho que puedan formular y hacer uso de los instrumentos legales y jurídicos de manera sencilla, garantizando una comprensión ágil. Recordemos que las lenguas no cambian por mero acto evolutivo, las lenguas cambian cuando benefician a la comunidad y nos permiten ser protagonistas de nuestra propia historia.

LENGUAJE, DESARROLLO Y DEMOCRACIA LECTORA

Por Paola H. Jelonche (*)

I. LENGUAJE Y DESARROLLO

Una sociedad cognitivamente inclusiva y no discriminatoria se mide por la cantidad y calidad de las herramientas de transmisión de conocimientos que ofrezca a la sociedad. Por ejemplo, tiene en cuenta que la información debe ser comprensible para todas las personas por igual, y que existe un gran porcentaje de la población que no puede acceder al conocimiento por causas temporales o definitivas que afectan sus habilidades de leer o comprender. También tiene en cuenta que esta comprensión puede estar comprometida por situaciones complejas —incluso interseccionales— y por el impacto de brechas cognitivas, lingüísticas o digitales.

La lectura se define generalmente como una actividad compleja asociada a dos procesos principales: decodificación del texto leído y comprensión del significado. Por ejemplo, algunos lectores pueden decodificar textos escritos, pero no pueden comprender su significado. Otros, no pueden decodificar el texto escrito, pero pueden comprender el significado si se les proporciona por un medio alternativo. Las causas pueden ser múltiples: desde no conocer el lenguaje de especialidad, como el jurídico administrativo, médico, o científico, hasta tener dificultades cognitivas y lingüísticas, envejecimiento o bajo nivel de alfabetización, entre otros factores.

El último informe del Banco Mundial sobre el Sector Educativo de América Latina y el Caribe estima que 51% de los niños no podían leer y entender un texto simple a los 10 años, y que según las pruebas PISA los alumnos de 15 años de edad de América Latina y el Caribe, estaban tres años por detrás que sus pares de los países de la Organización de Cooperación y Desarrollo

(*) Abogada. Cofundadora y presidente de Fundación Visibilia (accesibilidad cognitiva), ONG ECOSOC 2021. Experta ONU- COSP16, 2023 en Comunicación Fácil de entender. Mediadora intralingüística para lenguaje fácil. Profesora UCEMA.

llo Económico (OCDE). Otras evaluaciones nacionales y regionales también corroboran brechas significativas entre hombres y mujeres, y según nivel socioeconómico. Asimismo, existen estudios internacionales sobre el nivel lingüístico de la población privada de libertad y la relación con la criminalidad.

En un contexto pandémico, la UNESCO señaló en el 2020 que “el estado de aprendizaje de los más jóvenes tendrá un impacto significativo en su capacidad futura para progresar en la vida y en el trabajo, para lo cual son indispensables las destrezas de alfabetización”.

A su vez, de acuerdo con los datos estadísticos resultantes de las Pruebas Aprender 2022 del Ministerio de Educación de la Nación, entre el 30% y 40% de los alumnos no comprendía textos básicos⁽¹⁾. Asimismo, existen otras referencias educativas relativas a la población de jóvenes y adultos, como las dificultades lectoras derivadas de la dislexia, que afecta a entre el 5% y el 10% de la población (conf. fundamentos de la ley 27.306). A ello debe agregarse a aquellos jóvenes adultos que no aparecen en las estadísticas de nivel educativo, pero sí en las de deserción escolar.

Esta es la situación real de nuestra ciudadanía. Además, el impacto de la situación escolar se traslada a los niveles educativos superiores, al mundo laboral y al resto de todas las situaciones en las que se requiere información, incluidos los procesos de acceso a la justicia.

Por otra parte, la dificultad de la comprensión también puede darse por la interacción persona-máquina. Muchas veces la comprensión de lectura puede ser un desafío al entrar por primera vez a alguna página de internet o aplicación, para hacer una declaración, un trámite u obtener un documento.

Muchas veces olvidamos que la comprensión lectora se ve comprometida en una situación estresante o angustiante, como cuando una persona debe realizar un trámite que le resulta de vital importancia, o cuando está involucrada en una situación de salud o judicial. Los operadores del derecho no podemos ignorar el impacto de estos contextos en nuestro quehacer cotidiano.

La desconexión lingüística entre quienes proporcionan información y quienes la necesitan afecta a toda la población. Por este motivo, la comunicación fácil de entender es una herramienta poderosa que, aunque fue desarrollada desde y para ciertas minorías, hoy demuestra su beneficio universal para el desarrollo en un mundo pospandémico.

(1) PRUEBAS APRENDER, resultados públicos en: www.argentina.gob.ar/educacion/aprender

II. EL LENGUAJE FÁCIL DE ENTENDER

Las iniciativas internacionales enfocadas en hacer los textos más accesibles de manera sistemática y permanente se iniciaron en la década de 1960. Hacia 1963, la UNESCO publicó el documento “Materiales de lectura sencillos para adultos: preparación y empleo”. En este documento, se encuentran los lineamientos desarrollados luego por las organizaciones internacionales para el lenguaje claro y la lectura fácil.

Tanto el lenguaje claro como la lectura fácil son métodos de simplificación de texto que promueven la accesibilidad de la información y la autoterminación. Ambos enraízan un mismo momento histórico: hacia 1960 se habían independizado 17 países de África, y el proceso de descolonización había dejado al descubierto la necesidad de la alfabetización adulta, el impacto del monolingüismo de la información y la evidente importancia de la conexión lingüística para el balance geopolítico.

En este contexto, el lenguaje claro evolucionó “de arriba hacia abajo”, promovido por los gobiernos hacia los ciudadanos y consumidores para propiciar políticas públicas en un contexto de descolonización y Guerra Fría. En consecuencia, fue impulsado por países anglosajones y se fue afianzando sobre los conceptos de transparencia, confianza y credibilidad, hasta converger en la idea de la democracia lectora. Por su parte, la lectura fácil se desarrolló “de abajo hacia arriba”, impulsada por pedagogos especializados en población adulta y personas en situación de vulnerabilidad. Así evolucionó desde el objetivo primario de reducir la pobreza y el analfabetismo, a ser una herramienta de la democracia lectora, clave para la Justicia Global.

En aquel importante documento de 1963, la UNESCO afirmó que los escritores debían tener en cuenta a los lectores en la preparación de los materiales. Distinguió, de este modo, la comprensión lectora como fundamental tanto para lograr mayor transparencia en la información relevante de organismos públicos y privados, como para promover el desarrollo económico y social, y finalmente, como clave para el desarrollo humano. En línea con este último aspecto, hacia 1968, se editó en Suecia el primer libro adaptado a *lectura fácil*, iniciando un amplio campo de investigación transdisciplinaria.

A finales de la década de 1990, estas investigaciones se reflejaron en dos documentos parecidos, pero con abordajes diferentes. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA), publicó las primeras “Pautas para materiales de lectura fácil”, y la organización internacional Inclusion Europe, dedicada a la discapacidad intelectual, publicó “El camino más fácil: directrices europeas para generar información de fácil lectura”. Ambos documentos formalizan la metodología de la lectura fácil con mayores o menores elementos de psicología cognitiva y de comu-

nicación gráfica⁽²⁾. Las directrices europeas retoman puntualmente la cuestión de la intervención del destinatario final en la validación de los textos, en línea con lo planteado por la UNESCO y las entonces nuevas nociones del diseño universal, destacando la intervención para ello de personas con discapacidad intelectual.

El diseño universal aplicado al lenguaje implica la eliminación de barreras que impiden obtener la información y ejercer la autodeterminación. Así como la accesibilidad universal es una característica del diseño de las cosas que permite que todas las personas puedan usar sin necesidad de adaptar, la accesibilidad cognitiva es una característica de la información que la hace fácil de entender por todos, y en especial por aquellas personas con menor capacidad de comprensión.

Por lo tanto, la información es cognitivamente accesible cuando:

- No necesita mucha memoria para recordarla.
- Utiliza el mayor número de formatos posibles (texto, audio, gráfico, etc.).
- No requiere que el destinatario use habilidades organizativas complejas.
- Tiene en cuenta el nivel de lectura del receptor.
- Facilita los procesos de orientación espacial, señala y fomenta los espacios accesibles.

Para resaltar la importancia tanto de la decodificación como de la comprensión del lenguaje, el término “fácil” se usa como una forma corta de decir “fácil de leer y fácil de entender”. El *lenguaje fácil* como concepto general incluye las variantes del lenguaje claro, la lectura fácil y la fácil comprensión de textos para formatos audiovisuales⁽³⁾.

Al hablar del lenguaje fácil de entender, vamos a encontrar la siguiente terminología:

E2U - *easy-to-understand* (lenguaje fácil de entender) - Cualquier variedad de idioma que mejore su comprensión. El lenguaje fácil de entender incluye lenguaje claro, lectura fácil y cualquier variedad audiovisual intermedia. Estas variedades comparten muchas recomendaciones, pero el gra-

(2) En la Argentina, la Fundación Visibilia, perteneciente a la red de Inclusion Europe - Inclusion International, adaptó las directrices incorporando variaciones del castellano rioplatense y la experiencia argentina (NIELSEN, C. *Manual de Lectura Fácil*, Eudeba, 2022).

(3) En este sentido, se desarrollan las normas ISO en la materia (ISO TC 37) y fue emitida la Resolución ONU 77/240.

do de comprensión es diferente, ya que abordan las diferentes necesidades de los usuarios.

PL - *plain language* (lenguaje claro) - Variedad del idioma cuya redacción, estructura y diseño son tan claros que los lectores previstos pueden encontrar fácilmente lo que necesitan, comprender lo que encuentran y utilizar esa información.

E2R - *easy to read* (lectura fácil) - Variedad lingüística en la que se aplica un conjunto de recomendaciones en cuanto a redacción, estructura, diseño y validación para hacer accesible la información a personas con dificultades de comprensión lectora por cualquier motivo.

En ocasión del debate en la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la Resolución ONU 77/240 (COSP 16, 2023) se destacó la importancia y el rol emergente de las personas con discapacidad intelectual en un mundo pospandémico, en el rol de validadores para el lenguaje fácil de entender. Ello, al converger las ideas del diseño universal con los derechos de inclusión y participación —nada sobre nosotros sin nosotros— que incorpora la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (en adelante, la *Convención*).

Del mismo modo que el diseño universal requiere la participación del usuario final para el cierre del proceso, el lenguaje fácil incorpora a los validadores y genera, así, oportunidades de trabajo inclusivo, digno y genuino, que debe ser remunerado.

Cuando la Convención se refiere al *lenguaje sencillo*, se refiere esencialmente al lenguaje cognitivamente accesible. Cabe aclarar algunas cuestiones de traducción: la versión oficial en español de la Convención expresa *lenguaje sencillo*, mientras que la versión oficial en inglés expresa *plain language*. Pero solemos traducir esta última expresión como *lenguaje claro*. Es por eso que, más allá de las diferencias y debates que plantean los lingüistas argentinos sobre las palabras sencillo, fácil y claro, es fundamental para los operadores del derecho comprender que los términos *lenguaje sencillo* y *fácil lectura* son parte del *tecno lecto* que propone la Convención referida en su modelo de derechos humanos.

III. TEXTOS JURÍDICOS EN LECTURA FÁCIL

Escribir para lectura fácil, no es fácil: es un proceso de traducción intralingüística que requiere, además de la adaptación lingüística y el diseño gráfico apropiados, experiencia en dinamización y validación lectora. Escribir o adaptar textos para lectura fácil implica trabajar en equipo, en un comprometido proceso iterativo.

Al igual que en las redacciones en lenguaje claro, la lectura fácil identifica en primer lugar al destinatario y el contexto. Por ejemplo, al adaptar la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a lectura fácil, se tuvo en cuenta que una Constitución es esencialmente un texto para ser usado en contextos de aprendizaje básico de derechos, o para facilitar procesos de equiparación de oportunidades para el acceso a la justicia. Entonces, una de las primeras decisiones editoriales fue elegir el nivel 3 de la lectura fácil —el más complejo de la metodología— que acepta textos más largos, algunas palabras poco frecuentes y pocas ilustraciones. Además de decidir en qué nivel lingüístico sería la adaptación, se analizó la necesidad de mantener o no conceptos abstractos y saltos espaciotemporales, para no perder el objetivo de potenciar la universalidad del texto final.

Adaptar para lectura fácil también exige decidir cuestiones de gráfica. Por ejemplo, sobre la cantidad de paratextos y glosas, y si los reemplazos serán explicaciones contextualizadas o reiteraciones de conceptos para compensar situaciones de déficit de la memoria, que surgen durante la validación. Algunas dificultades de comprensión pueden resolverse con el uso de imágenes. Es muy importante aclarar que las imágenes son un apoyo a la lectura: no responden a una estética de diseño, sino a esta funcionalidad específica. La selección de ilustraciones responde al mismo criterio y deben atenderse todas las intervenciones del equipo validador.

Otra dificultad muy usual en la adaptación de textos legales a lectura fácil tiene que ver con el orden lógico, los incisos y subincisos de los artículos. Por ello, aunque es clave respetar los principales criterios de la metodología, basados en la psicología cognitiva, es fundamental atender la devolución de la validación por representantes de la ciudadanía para quienes dirigimos los textos adaptados o redactados de origen en lectura fácil. La validación siempre nos desafía a dar un paso más en las decisiones de adaptación, en la búsqueda de un balance entre la coherencia de la redacción normativa y la lecturabilidad.

Los abordajes de los tecno lectos suelen constituir un extraordinario desafío. En más de una ocasión, el trabajo de adaptación incluye investigación doctrinaria y debates académicos tanto para el proceso de adaptación, como para el de corrección derivada de la validación. Toda adaptación de un texto con tecno lecto requiere también una instancia de validación técnica. En esta instancia se confronta la versión original con la versión adaptada para corregir, por un lado, cualquier omisión de alguna parte del texto, y por el otro, para verificar que la versión fácil sea fiel al tecno lecto original.

Todo ello, porque la lectura fácil no quita contenido. Este es un mito derivado de la palabra “fácil”, cargada de significado en nuestro lenguaje cotidiano. Por supuesto que una decisión editorial puede resolver realizar

un resumen del texto original. Como cualquier otra decisión en el campo de la traducción editorial. Pero tal decisión es editorial y no metodológica.

Los Principios y Directrices Internacionales sobre el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, remarcan la necesidad de la accesibilidad universal para garantizar la igualdad de acceso a la justicia, con los ajustes de procedimiento y ajustes razonables que se requieran.

Por su parte, la Convención exige, en su artículo 12, brindar los apoyos que puedan necesitar las personas con discapacidad en el ejercicio de la capacidad y asegurar que en todas las medidas relativas a este ejercicio se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos.

Estas premisas están contempladas expresamente en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, para toda la población, cuando expresa que no debe privarse a ninguna persona de elegir y actuar; correspondiendo establecer los apoyos necesarios (art. 43) y los ajustes razonables en función de tales necesidades y circunstancias (art. 32). Asimismo, establece que la persona con discapacidad tiene derecho a recibir información a través de medios y tecnologías adecuadas para su comprensión (art. 31, d).

Así, este Código permite desarrollar con fundamento jurídico las metodologías de apoyo a la autodeterminación como la planificación centrada en la persona, y el lenguaje sencillo (*lectura fácil*), ambas herramientas claves para fortalecer la ética de las prácticas que requieren un adecuado acceso a la justicia. Ello, entre otros temas, porque el respeto a los derechos humanos y libertades incluye la valoración y el respeto de la capacidad humana de comunicarse mediante lenguajes y acciones como establece el artículo 2 de la Convención.

Un abordaje similar sobre el respeto a la persona y su autodeterminación son incluidas en normas internacionales, regionales y nacionales sobre derechos de las personas mayores, y de niños, niñas y adolescentes.

En esta línea, en las recientes sentencias judiciales en nuestro país denominadas comúnmente “sentencias en lectura fácil” el juez o la jueza, en primera persona se dirige a la persona destinataria de la decisión judicial (no a los letrados, como en el resto del documento) para explicarle, en una variante sencilla del lenguaje, en qué consiste su decisión, qué esperar, qué debe hacer, qué pasará.

Son sentencias que conservan la estructura formal del documento judicial, pero innovan agregando en un pequeño segmento hacia el final, una

suerte de “carta al judicial”, redactada en un lenguaje que tiene en cuenta a ese destinatario en particular.

Estas sentencias denominadas *en lectura fácil* no están redactadas en lectura fácil. Tampoco son una traducción intralingüística de una parte de la sentencia. No aplican la metodología de lectura fácil, que incluye lingüística, gráfica y validación universal. No son un apoyo al lenguaje claro, sino que se acercan más a un ajuste de procedimiento para un destinatario en particular, fundado en el art. 13 de la Convención. Bienvenida sea esta variante judicial del lenguaje sencillo y lo que propone. Sin duda los lingüistas encontrarán la mejor forma de definir esta emergente forma del discurso que sirve a una justicia más humanizada.

IV. PARA CONCLUIR

Existen un sin número de motivos por el que todos, alguna vez, podemos necesitar contenido sencillo. No basta con que el lenguaje sea claro, alivianar los tecnicismos y arcaísmos, evitar oraciones en forma pasiva. La comunicación debe ser cognitivamente accesible.

Todos podemos intentar hablar y escribir de una forma más fácil. Pero la metodología de la lectura fácil nos permite hacerlo aprovechando las directrices desarrolladas por especialistas en neurociencias, comunicación y lectura.

La redacción o la adaptación a lectura fácil siguen un método construido sobre los conceptos de legibilidad (centrada en los procesos físicos y fisiológicos que se ponen en juego en la lectura) y lecturabilidad (centrada en los procesos neurológicos y psicológicos) que procura hacer accesible la comprensión del contenido. La lectura fácil no consiste en la mera aplicación de una regla técnica. Es, ante todo, el resultado de un trabajo transdisciplinario relacionado con la comunicación humana.

En diciembre de 2022, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Resolución 77/240, titulada “Promoción e incorporación de una comunicación fácil de entender para la accesibilidad de las personas con discapacidad”. Pero esta Resolución trasciende las cuestiones de discapacidad. Considera que el derecho a la información y la comunicación no se respetan plenamente, y que la información accesible conduce a una participación y toma de decisiones inclusivas. Considera también que la comunicación fácil de entender tiende a beneficiar a una porción mucho mayor de la población mundial, especialmente a los grupos marginados.

En definitiva, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible requerirá de un enfoque interseccional, que recupere las destrezas de la alfabetización. Abordar el lenguaje comprensible como unidad permitirá

luego recurrir en cada caso a las herramientas del lenguaje claro, la lectura fácil y las otras variantes sencillas, según su propósito comunicativo y para permitir y defender los derechos de comprender, participar, decidir y acceder a la justicia.

EL LENGUAJE CLARO EN LOS PROCESOS ORALES: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA JUSTICIA NACIONAL CIVIL

Por Cecilia Kandus ()*

I. INTRODUCCIÓN

Los desafíos que plantea en la práctica la adopción del lenguaje claro en los juicios civiles, no solo en los actos procesales escritos (sentencias, resoluciones) sino también en los orales (audiencias), permite realizar algunas reflexiones en torno a las experiencias desarrolladas en la materia que nos dejó la Pandemia COVID-19, lo hecho desde entonces y los posibles avances de cara al futuro.

Es claro que avanzamos hacia sistemas de predominio de la oralidad en los que resulta necesario emplear lenguaje comprensible para todas las personas.

De lo que se trata, en definitiva, es de garantizar el derecho de todos a comprender mediante un lenguaje jurídico claro cómo se resuelve su conflicto, como manifestación del derecho de acceso a la justicia y a la información judicial.

II. TUTELA JUDICIAL EFECTIVA, LENGUAJE CLARO Y ORALIDAD

Garantizar el acceso a justicia a toda persona que lo requiera no es ni más ni menos que lograr que ellas conozcan sus derechos y sepan cómo proceder para pedir su efectivización. Los organismos públicos y en particular los Poderes Judiciales tienden a utilizar un lenguaje técnico o con excesivos tecnicismos, lo cual impide que los sujetos que se someten al sistema de justicia puedan entender en forma clara, sencilla e inclusiva lo que los Tribunales disponen respecto a sus derechos. A ello se agrega el abismo social, cultural y económico que separa a las comunidades segregadas de

(*) Jueza Nacional Civil. Docente de Derecho Procesal Civil Facultad de Derecho UBA.

quienes deciden sobre ellas (jueces y juezas) y las asesoran (profesionales de la abogacía).

Una manifestación más del carácter oscuro, distante y elitista del Poder Judicial, es el lenguaje que sus integrantes utilizan, el que solo resulta comprensible para una casta o círculo selecto: los abogados y las abogadas. Para el resto de las personas resulta prácticamente incomprensible.

Si queremos un proceso donde exista efectiva participación de las personas involucradas en el conflicto, que son en definitiva las destinatarias del servicio de justicia, difícilmente podrán conocer u observar pautas de conductas impuestas por decisiones si le resultan ajenas e incomprensibles.

La opacidad del lenguaje se agrava cuando los conflictos involucran a personas en condiciones de discapacidad, con capacidad restringida, niñas, niñas y adolescentes o que integran el grupo de la tercera edad, vale decir, los sujetos incluidos en alguna de las categorías de vulnerabilidad previstas en nuestra Constitución Nacional en su art. 75 inc. 23, entre otras.

Para el ejercicio de la magistratura, el deber de hablar claro es inexcusable, constituyendo condición de validez y legitimidad de su actuación. Como consecuencia de ello, la autoridad judicial debe utilizar -y exigir- un lenguaje claro, breve y sencillo. Deben desterrarse los arcaísmos, latinismos y cualquier tipo de expresión afín que dificulte o entorpezca las comunicaciones.

Los términos y estructuras gramaticales deben ser simples y comprensibles, respondiendo a la situación particular de las partes. Ello no supone perder rigor técnico, sino utilizarlo cuando es necesario y de la forma más asible posible para aquellos y aquellas que no son expertas. Este derecho al lenguaje claro también incide en la organización y funcionamiento del sistema judicial, que debe adoptar todas las medidas necesarias para que su actuar sea comprensible y la información que genere, accesible (Fandiño-Espinosa-Sucunza, "Estudio comparado sobre las reformas procesales civiles en América Latina", CEJA 2020, p. 163 y ss <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/5662>).

El desafío es lograr una actuación judicial menos obstaculizada por el formalismo y la burocracia, garantizando un trato igualitario en el acceso a la Justicia. En tal sentido, los sectores en condición de vulnerabilidad están más expuestos a enfrentar obstáculos para ejercer sus derechos y requieren medidas específicas para eliminar las barreras sociales que impidan este ejercicio igualitario. En ese orden de ideas, la regla 60 de Brasilia (<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>), establece que en las resoluciones judiciales se emplearán términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico, debiendo respetarse el uso de lenguaje inclusivo.

Los beneficios que aporta la oralidad en la incorporación del lenguaje claro en los procesos civiles son innegables. Como se verá más adelante, la celebración de audiencias orales permite alcanzar esos objetivos, ya que no solo exige la presencia de una autoridad judicial (magistrado/a) en una audiencia (videograbada) junto con las personas involucradas en el conflicto, sino que —además— facilita la escucha activa y la resolución del conflicto mediante lenguaje sencillo, claro e inclusivo.

La oralidad no relega al ciudadano a ser un “número”, un “expediente”, o un “caso”, sino que a ojos del juez es alguien con cuerpo y voz, que acude a demandar tutela efectiva para sus derechos a quien constitucionalmente se le ha conferido tan importante tarea [...] Con el proceso oral, el juez percibe con sus propios sentidos lo que el testigo o la parte transmite. No lo lee. Lo escucha, lo ve, recabando un sinnúmero de elementos que el lenguaje no verbal le ofrece para la resolución del conflicto y que, en el sistema anterior, se perdía. A su vez, al estar presente, el juzgador puede profundizar en cualquier aspecto que suscite duda. Así, la convicción del juez se obtiene de modo directo, por la percepción personal de los hechos y las pruebas. Ese contacto directo con el material probatorio en el cual el juez basará su decisión es muy importante, porque elimina los intermediarios que podrían viciar la transmisión. La posibilidad de los magistrados de observar a quien declara, advertir sus gestos, sus silencios, sus tonos de voz e insistir en nuevas preguntas, es un instrumento esencial para el descubrimiento de la verdad. En ese contexto, el juez, al tener contacto directo y personal con las partes y los demás sujetos que intervienen en su desarrollo, imparte una justicia más humanizada y cercana, que es precisamente la que la sociedad actual reclama (GALLARDO, María Paz, “Ventajas de la Oralidad- Desafíos y Metas”, en “Nueva Gestión Judicial - Oralidad Civil Efectiva en Argentina”, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019).

III. LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ORALIDAD EN LOS PROCESOS CIVILES

Al hablar de procesos orales se alude a un proceso civil donde predomina la oralidad, vale decir un “proceso por audiencias” cuya etapa de postulación es escrita, y luego la etapa probatoria, los alegatos y la segunda instancia —si se produce prueba—, es oral, manteniendo la escritura para los actos de resolución.

Así se estructuró la oralidad en el Proyecto de Código Procesal Civil y Comercial de la Nación elaborado por el Ministerio de Justicia de la Nación (<http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2661>) y es el sistema de oralidad adoptado en los modernos códigos procesales civiles de las provincias de San Juan, Santa Cruz, Chaco, Mendoza y Corrientes, así como por los códigos procesales de familia de Chaco, Entre Ríos, Río Negro y Corrientes.

La oralidad conjuga el “proceso por audiencias” (preliminar y vista de causa) con la registración audiovisual de los actos orales. La etapa probatoria se desarrolla a través de dos audiencias: la preliminar y la de vista de causa o de prueba, que se cierra con los alegatos de las partes, quedando el proceso en condiciones de dictar sentencia (De los Santos Mabel, en “El proceso por audiencias o “la nueva oralidad”, ponencia presentada en el XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal, septiembre 2022, Comisión 1 “Oralidad y procesos por audiencias” <http://jusbmendoza.gov.ar/wp-content/uploads/2022/06/De-los-Santos-Mabel-A.pdf>), la cual puede también ser oral, en caso de que el juez/la jueza así lo considere, teniendo en cuenta la complejidad de la cuestión a resolver.

El Proyecto “Oralidad Efectiva” llevado adelante por el Ministerio de Justicia y DD. HH. de la Nación a partir del año 2016, al que se sumaron distintos Poderes Judiciales provinciales y la Justicia Nacional Civil (vale aclarar que en la Cámara Nacional Civil ya existía una Comisión de Oralidad desde el año 2006) constituyó una acción positiva del Estado, concreta y exitosa para mejorar los tiempos de litigación en los procesos de conocimiento civiles, la calidad de la prueba y de la sentencia. El plan permitió optimizar las herramientas y principios afines a la oralidad existentes en los códigos procesales vigentes, el empleo de métodos de la gestión y el uso de la tecnología para la registración de las audiencias (Pauletti, Ana “Consolidación de la oralidad en tiempos de pandemia”, Rubinzal Culzoni, RCD 5/2021).

El proceso oral por audiencias busca que las principales decisiones en el transcurso de un proceso judicial sean tomadas en base a la información que proveen las audiencias orales, públicas y contradictorias. Constituye una metodología para el intercambio de información de alta calidad entre las partes y la autoridad judicial. Lo determinante de un sistema por audiencias es que permite organizar un espacio de discusión inmediata, de generación, control y depuración de la información vinculada al conflicto y su potencial resolución. Permite la concreción de los principios políticos que gobiernan los nuevos sistemas (inmediación, contradicción y humanización de los conflictos) y, constituye un espacio para formalizar y resolver pacíficamente las controversias que se dan en nuestras sociedades (Fandiño-Espinosa-Sucunza, “Estudio comparado sobre las reformas procesales civiles en América Latina”, CEJA 2020, pág. 177 y ss <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/5662>).

La oralidad con intermediación expresa un mejor sistema de justicia (Caramelo, Gustavo y Kandus, Cecilia: “Procesos por audiencias: avances y crisis en la justicia nacional”, en “Oralidad y Proceso Civil”, Roland Arazi director, Ana Clara Pauletti y María Valentina Ramírez Amable, Coordinadoras, Rubinzal-Culzoni Editores, año 2020, pág. 166/169). Le permite al juez o jueza explicar a las partes y a las personas presentes –con un lenguaje claro, sencillo y llano–, cuáles son los objetivos, estructura, actividades

y trascendencia de cada audiencia, a la vez que importa un deber ético de suma importancia orientado a garantizar el acceso a la justicia, la igualdad procesal y la publicidad de los actos de gobierno.

Los beneficios del sistema, siguiendo a Pauletti (Pauletti, Ana “Consolidación de la oralidad en tiempos de pandemia”, Rubinzal Culzoni, RCD 5/2021) pueden agruparse de la siguiente manera:

a. Los procesos son dirigidos y gestionados por lxs magistradxs desde su inicio evitando su paralización, logrando el saneamiento oportuno y la posibilidad de adaptarlos hacia la estructura procesal que mejor se adecue al conflicto (instrumentalidad de las formas) conforme a los principios de proporcionalidad y razonabilidad (Arazi, Roland: “Flexibilización de Principios y Adecuación de las formas en la Oralidad”, en *Oralidad y Proceso Civil*, Roland Arazi Director, Ana Clara Pauletti y María Valentina Ramírez Amable, Coordinadoras, Rubinzal Culzoni Editores, año 2020, pág. 225/2).

b. Aumenta las posibilidades de conciliación, merced a la preparación de las audiencias y la incorporación de métodos posibilitadores de la auto-composición.

c. Se despliegan plenamente los principios de concentración, celeridad, publicidad, transparencia, flexibilidad de las formas, saneamiento, y se revaloriza el deber de veracidad, como derivado del principio de moralidad y buena fe (Pauletti, Ana C. y Ramírez Amable, María V.: “El abogado y la oralidad”, en *Oralidad y Proceso Civil*, Roland Arazi director, Ana Clara Pauletti y María Valentina Ramírez Amable, Coordinadoras, Rubinzal-Culzoni Editores, año 2020, pág. 284/286).

d. Exige trabajo colaborativo entre jueces/zas y abogadxs y fomenta la celebración de acuerdos procesales.

e. Permite depurar y obtener prueba de calidad.

f. Disminuye la duración del litigio, hace más previsible el tiempo y las actividades, crea marcos de certeza y seguridad (Pérez Ragone, Álvaro: “Conducción y gerenciamiento en el proceso por audiencias”, en *RDP 2019-1*, pág. 173).

g. Permite a la segunda instancia acceder a los registros de la audiencia preliminar y de prueba mejorando la revisión del juicio de hecho. La video-grabación de la audiencia oral es parte necesaria del derecho a ser oído, ya que, en caso de una revisión recursiva, el tribunal revisor debe necesariamente contar con la misma información sobre los hechos que tuvo a su disposición la jueza o el juez de primera instancia, es decir, “la misma cantidad y la misma calidad de información probatoria” (Grillo Ciocchini, Pablo A., “La oralidad como garantía del debido proceso constitucional”, *TR LALEY*

AR/DOC/3136/2021). Por otra parte, los tribunales de segunda instancia han podido verificar que el registro audiovisual permite una vivencia directa de lo que dice el testigo, así como una evaluación más exacta de la prueba con relación a la transcripción en actas, que puede dar lugar a erróneas interpretaciones (De los Santos, Mabel, “La experiencia piloto de oralidad realizada en el fuero civil de la Capital Federal”, en Chayer-Marcet (directores), “El camino hacia la oralidad en la justicia nacional civil”, 2019, p. 31 <http://www.bibliotecadigital.gob.ar/items/show/2237>).

h. Legítima al Poder Judicial frente a la ciudadanía, ya que las personas han presenciado el litigio que los concierne y han visto el esfuerzo jurisdiccional por arribar a una decisión justa, con la utilización del lenguaje claro.

IV. LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS PROCESOS CIVILES ORALES

La irrupción de la pandemia COVID-19 con el consiguiente ASPO obligó a maximizar los recursos tecnológicos disponibles, acelerando la digitalización, con reglamentos de índole procesal también dictados por la CS y las Cortes provinciales en el marco de las leyes 25.506 y 26.685 de firma digital y expediente electrónico y la implementación de protocolos para la realización de audiencias en condiciones sanitarias seguras, con la normalización del recurso de la videoconferencia (implementado por la CS mediante Ac 20/2013 del 2/7/2013 <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/acordada-20-2013-216960/texto>) que pasó de ser un medio excepcional a una alternativa apta para la celebración de audiencias orales remotas.

También se agilizaron las comunicaciones a organismos externos a través de la plataforma asociada al sistema de gestión de expediente del Lex100 (implementado a nivel federal y nacional), llamado DEOX, “Diligenciamiento Electrónica de Oficinas a Organismos Externos” (CS, Ac. 15/20 del 27/05/20 <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/acordada-15-2020-338019>) y el envío de oficios con firma electrónica o digital a tribunales de todo el país, mediante la colaboración interjurisdiccional, demostrando lo anticuada y desactualizada que es la ley 22.172 y la innecesidad de formalidades tales como la colocación de sellos concebidos para otro tiempo de las comunicaciones.

Además, se estableció una atención remota del servicio (correos electrónicos y telefónica), se gestaron canales alternativos de comunicación y/o notificación (WhatsApp, Telegram o cualquier otra vía de mensajería), se diseñaron plataformas de vínculo masivo (Instagram, Twitter, etc.) y se articularon canales de interacción con diferentes reparticiones judiciales. Vale decir, se instauraron soluciones creativas adaptadas a cada necesidad o dificultad, no ya con grandes invenciones o desarrollos, sino aplicando el

sentido común y las prácticas de la vida en sociedad al servicio de justicia, las que fueron recibidas en general por los justiciables en forma natural, al resultar habitualmente utilizadas.

En síntesis, la pandemia implicó la inmediata implementación de herramientas tecnológicas cuya aplicación hasta ese momento se había dado a cuentagotas, con avances y retrocesos fundados en motivos de diversa índole (económicos, de infraestructura, capacitación, falta de adecuación a los cambios, etc.).

A partir de los avances logrados, el desafío de cara al futuro consiste en seguir consolidando y readaptando las herramientas que dieron buenos resultados y readecuar las normativas que, merced al avance digital de las comunicaciones, quedaron desactualizadas. Ello, obviamente, sin dejar de prestar atención a sectores de la población que quedaron al margen de los avances tecnológicos, los cuales merecen especial protección (Spina María Laura “Los grupos vulnerables y las tecnologías de la información y comunicaciones” UNLP, 2013, https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vu-find/Record/SEDICI_18360801f119af3aa0ff2720f038996c).

V. AUDIENCIAS ORALES REMOTAS: LA EXPERIENCIA QUE DEJÓ LA PANDEMIA

La oralidad mediante el uso de sistemas de videoconferencia unida a la aceleración tecnológica en el campo judicial (digitalización, acceso virtual a las causas digitales, sorteo de causas y presentación de escritos digitales en forma remota), permitió mejorar el acceso a justicia, su transparencia y efectividad.

Los sistemas de gestión judicial (*software*) —antes pensados con una lógica de expediente papel a la que se sumó su versión digital— variaron en su funcionalidad y valor jurídico. Concebidos para reemplazar y perfeccionar los registros físicos, hoy se encuentran a pocos pasos de reemplazar gran parte de las funciones operativas de cada unidad jurisdiccional. Lo que comenzó siendo un mero soporte informático en reemplazo de registros físicos de uso jurisdiccional logró evolucionar al ritmo de las necesidades de la digitalización del proceso.

Avanzamos hoy hacia un nuevo estadio en el sistema de gestión judicial: la provisión digital y remota del servicio de justicia.

El uso del sistema de videoconferencia (que incluye el registro con la grabación del acto, mediante diversas plataformas Zoom, Google Meet, Cisco, Microsoft Teams, etc.) permitió apreciar simultáneamente las reacciones gestuales de todos los asistentes, trabajar en conjunto, analizar información aportada al proceso digital mediante la pantalla compartida, la

posibilidad de que las personas participen desde cualquier dispositivo y lugar, provocando un aumento del índice de asistencia, ya que hubo mayor puntualidad y conectividad.

Para lxs profesionales, facilitó la concurrencia a las audiencias en varios procesos, desde cualquier lugar con conexión, sin tener que estar corriendo de una sede a otra de Tribunales, ello unido a la posibilidad de consultar las causas digitales por internet y de sortear causas y presentar escritos digitales sin concurrir a la mesa de entradas de los Juzgados o a las receptorías de escritos.

El sistema así planteado no impidió interactuar con las partes, peritxs y testigos, ya que siempre se tuvo en cuenta que la conectividad sea la adecuada y permita a todxs participar (escuchar y ser escuchados). Así, demostró que resulta compatible con las garantías de defensa en juicio y el principio de contradicción, posibilitando actos con asistencia de algunas o todas las personas en forma remota (Pauletti, Ana “Consolidación de la oralidad en tiempos de pandemia”, Rubinzal Culzoni, RCD 5/2021)

Por otra parte, la declaración de testigos en forma remota -incluso desde cualquier lugar del mundo- fue realizada con acuerdo de partes, verificando la identidad del declarante (con la exhibición de la identificación personal en pantalla y el envío de una foto del documento a través del celular o del correo electrónico) y la exposición panorámica de un ambiente libre de condicionamientos, cuando fue necesario.

La videoconferencia, en tal sentido, redujo los costos del sistema de justicia, los gastos de traslado (problemas de tránsito, etc), especialmente en lugares alejados de los tribunales, permitió a lxs letradxs concentrar varias audiencias en el día —más aun teniendo en cuenta la distancia que existe entre los distintos edificios judiciales—, organizar mejor su trabajo, y aumentó la eficiencia de comparecencia de testigos, partes y peritos.

Su utilización no fue novedosa, ya que se encontraba habilitada por la CS mediante la Ac 20/2013 del 2/7/2013 y además fue adoptada mediante ley 27.162 B.O. 3/8/2015 en el contexto de la cooperación internacional (Convenio Iberoamericano sobre el Uso de Videoconferencia en la Cooperación Internacional entre Sistemas de Justicia, 2010, art. 2, <http://www.saij.gob.ar/27162-nacional-aprobacion-convenio-iberoamericano-sobre-uso-videoconferencia-cooperacion-internacional-entre-sistemas-justicia-Int0006133-2015-07-15/123456789-0abc-defg-g33-16000tcanyel> y LILLO, Ricardo; “Informe: buenas prácticas en el uso de nuevas tecnologías en el poder judicial”, CEJA <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/3938/Informebuenaspracticasenelusodenuevastecnologiasenelpoderjudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).

Se puede afirmar que la aparente dificultad para llevar a cabo distintos tipos de actos fue superada con las destrezas desplegadas en la audiencia oral, lo que permitió, por ejemplo, celebrar acuerdos con asistentes en modo remoto o híbrido (presencial y remoto). En esos casos, luego del debate y del intercambio de propuestas conciliatorias en audiencia oral (no grabada, dada su confidencialidad) se procedió a leer los términos del acuerdo para que las partes lo acepten (lo que sí quedaba grabado), volcando en el acta resumida escrita las cláusulas respectivas para su eventual ejecución (Pauletti, Ana C. y Ramírez Amable, María V., "Audiencias: reglas generales, en *Oralidad y proceso civil*", Rubinzal Culzoni Editores, Santa Fe, 2020, 1ª ed. revisada, págs. 369-376)

En suma, la aplicación de herramientas tecnológicas al proceso civil por audiencias redundó en numerosas mejoras que posibilitaron no solo superar la etapa de aislamiento mientras duró la pandemia, sino que además permitieron en la práctica modernizar el servicio de justicia transformándolo en algo más cercano y accesible a los justiciables.

VI. LA NECESARIA INCORPORACIÓN DEL LENGUAJE CLARO A LA ORALIDAD

El "derecho a entender" forma parte del debido proceso. Este derecho es protegido por la Constitución Nacional (art. 18), y está contenido en normas de carácter internacional como la Convención Americana de Derechos Humanos (art. 8º), en las Constituciones Provinciales y ordenamientos procesales. El derecho a entender impone la utilización de un estilo claro y directo, alejado de lo complejo e imbricado, para que los ciudadanos comprendan aquello que su administración quiere transmitirles.

Esta garantía se enlaza con el derecho de acceso a la información pública, consagrado en los principales instrumentos internacionales de Derechos Humanos, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos, los que tienen recepción en nuestro ordenamiento constitucional a través del art. 75 inc. 22 CN y en la ley 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública. Ella tiene como objetivo garantizar el efectivo ejercicio de acceso a la información, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública de todos los poderes y organismos del Estado, lo que no es otra cosa que establecer un canal de comunicación accesible y claro entre las personas y las autoridades encargadas de tomar decisiones respecto de sus proyectos de vida.

No hay dudas que la claridad en la comunicación con lxs ciudadanxs genera confianza, inclusión, aumenta la legitimidad democrática y consolida el compromiso con la norma y el buen funcionamiento de los poderes públi-

cos, entre ellos el Poder Judicial. En definitiva, es necesario que se realicen actos, escritos u orales, en lenguaje claro, comprensibles para toda la comunidad (<https://www.telam.com.ar/notas/202010/523404-lenguaje-claro-las-claves-de-un-desafio-pendiente-de-la-politica-y-la-justicia.html>).

El derecho —en cuanto ordenamiento normativo y disciplina jurídica— ha sido históricamente un sitio de opacidad en el lenguaje, propiciatorio del ocultamiento de la diversidad y del refuerzo de las estructuras opresivas y desiguales. Por ello, es necesario un derecho comprensible y no discriminatorio (Kemelmajer de Carlucci, A. “El lenguaje en el Código Civil y Comercial argentino”, AR/DOC/3122/2019), siendo una de las vías ineludibles para alcanzarlo que el lenguaje que lo exprese contenga esas mismas características: comprensible, sencillo, fácil, accesible y no discriminatorio. Hablar claro (evitar latinazgos, lenguaje accesible y desformalizado) no es solo un imperativo de justicia, sino una exigencia democrática: sus destinatarixs son los sujetos que reclaman por sus derechos.

El lenguaje claro propone técnicas para comunicar a las personas información de lo que necesitan saber de una forma directa y sencilla, con una estructura gramatical simple. Simplifica la forma, pero no su contenido. Es decir, no supone una simplificación en sentido negativo ni una actitud condescendiente hacia el receptor, sino claridad y precisión, pero no pérdida de contenido.

Además, el lenguaje no solo debe ser claro y sencillo, sino también inclusivo y accesible, lo que implica tener en cuenta las personas con discapacidad, las diferencias interculturales, etarias y de género y en materia judicial y sus prácticas, no se puede hablar de tutela judicial efectiva, garantía de defensa en juicio, debido proceso constitucional, acceso a la justicia y/o derecho a ser escuchado si no se asegura previamente que lxs verdaderxs protagonistas hayan comprendido de lo que se gestiona, tramita y decida en un caso judicial.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el comportamiento o presentación desde la autoridad en base al conocimiento que tienen jueces/zas, de por sí lxs coloca en un lugar exterior a las partes, marcan un distanciamiento dado por la autoridad que ejercen. Por ello es fundamental trabajar en acercar la justicia a las personas, sobre todo si se toman decisiones sobre su libertad, economía, cuidado personal de los niños, responsabilidad parental, adopción, determinación de la capacidad, etc. Sin dudas, una decisión judicial más cercana a las personas, empática, entendible, ayuda a la comprensión sencilla sobre la solución que se toma en el conflicto.

Las personas que acuden a los Tribunales tienen derecho a “ser oídas” y eso supone el derecho a entender de modo claro lo que sucede en el proceso con relación a su conflicto. No basta, entonces, con acceder a la página del

Poder Judicial de la Nación y entrar a la consulta pública de un expediente, pues ello, como vimos, puede ser harto dificultoso para cualquier persona común.

Es que la creciente informatización y digitalización exponenciada por los efectos de la Pandemia no puede hacer perder el aspecto humano. Por ello es importante no despersonalizar o deshumanizar un servicio esencial como lo es el de justicia, lo que se puede lograr a través la empatía, la escucha activa, el uso del lenguaje claro y la puesta a disposición para resolver los problemas de las personas.

Una decisión judicial, adoptada en forma escrita digital u oral debe ser claramente entendible y accesible para aquéllas, ya que deben poder entender por sí mismas cuáles han sido las razones por las se les ha reconocido o los ha privado de algún derecho mediante la utilización de un vocabulario que permita su inmediata y sencilla comprensión.

Para construir sistemas de justicia diferentes, adecuados a la época, resulta necesario “repensar el lenguaje judicial y transitar el camino desde una jerga incomprensible y cerrada hacia una forma de comunicación válida, próxima y asertiva cuyo destino final sea la comprensión de las decisiones por parte de las personas involucradas” (Lorenzo, L., “Visiones acerca de las justicias”, Ed. del Sur, Buenos Aires, 2020, pág. 419).

También hay que tener en cuenta que el lenguaje no es solo aquello que se expresa oralmente y se recibe auditivamente, sino que es multimodal: está integrado por diferentes sistemas que exceden la comunicación verbal: cronémico (organización y manejo del tiempo), olfativo, proxémico (percepción y distribución del espacio) háptico (todo lo relacionado al tacto, en particular, saludos, apretones de manos —duración, intensidad—, etc.), vocal (aspectos fónicos del lenguaje: tipos de voz, intensidad, duración, silencios, carraspeos) y kinésico (movimientos, posturas y gestualidad) (Ibarretxe Antuñano, Iraide, “EL carácter multimodal del lenguaje”, Revista Archiletras, Prensa y Servicios de la Lengua SLU, Madrid, 2018, pág. 74 y ss).

La oralidad permite que los jueces aprecien directamente la conducta y las expresiones de las personas involucradas en el proceso, y se favorece una mayor agilidad en la tramitación disminuyendo los efectos del retraso de la resolución judicial. El juez o la jueza se relaciona con las partes en forma inmediata y sin intermediarios escuchando sus reclamos y las alegaciones que le permitan obtener un cabal conocimiento de las cuestiones sobre las cuales deberá expedirse. Este principio se encuentra regulado también en la regla 35 de las 100 reglas de Brasilia (Lorenzetti, R. L., «Código Civil y Comercial de la Nación comentado», Ed. Rubinzal-Culzoni, 2015, t. IV, pág. 586).

En tal orden de ideas, la audiencia oral videograbada en forma remota o presencial o mixta construye un diálogo entre el juez o la jueza y lxs abogadx con lxs declarantes, donde las preguntas se formulan en lenguaje coloquial, permitiendo la perfecta comprensión de las búsquedas de lxs operadores jurídicos, favoreciendo en forma consecuyente la posibilidad de que las personas respondan con claridad; y al mismo tiempo que las vacilaciones, ocultamiento o falacias, sean mejor percibidas (Soto Andrés, “La prueba en el juicio por audiencias del nuevo proceso civil” en “Recalcando el sistema de justicia para el siglo XXI. Bases para la modernización de la justicia civil”, ed. La Ley, 2022, pág. 82).

Utilizar un vocabulario corriente, evitando tecnicismos cuando son innecesarios, emplear un lenguaje claro, sencillo y, en la medida de lo posible, adecuado al grupo social, cultural o étnico involucrado de manera de facilitar la comprensión de los destinatarios del mensaje, es un deber esencial de todx magistradx en un proceso civil (Peyrano, Jorge “Guías para un mejor desempeño del buen juez civil”, Rev. La Ley, rev. 19 de abril de 2022, pág. 4)

La oralidad exige un cambio de perspectiva profunda por parte de los operadores del derecho que deben asumir su rol de partícipes en el proceso de construcción de soluciones jurídicas en una sociedad democrática. Su aporte se ve reducido si en las audiencias se reproduce un lenguaje oscuro, lejano e incomprensible para quienes asisten a ellas, en lugar de facilitar la comunicación. Es claro que no es lo mismo preguntar a un testigo “¿Dónde estaba usted cuando escuchó la explosión?”, en lugar de expresar: “Para que precise el deponente en qué lugar se encontraba ubicado en el momento de percibir la onda sonora que daba cuenta de la deflagración”, por ejemplo. Se requiere, en definitiva, de operadores alertas, que hagan esfuerzos por no caer en los vicios del pasado (Caramelo, Gustavo “Jurados y lenguaje judicial”, en “Juicio por Jurados en la Justicia Civil” González Postigo y Sucunza compiladores, ed. CEJA, 2021 pág. 108 <https://inecip.org/wp-content/uploads/2021/09/Juicio-por-Jurados-en-la-Justicia-Civil-Septiembre-2021.pdf>).

También hay que destacar que la celebración de audiencias orales pone en juego una serie de habilidades y destrezas que solo se adquieren con formación y la práctica, ejercida por quien debe escuchar. En tal orden de ideas, resulta esencial la actitud y aptitud para poner en práctica la “escucha activa” o genuina, que permite generar un cauce permeable en el que las personas puedan expresar sus pareceres. (Hernández Calderón, K. y Lesmes Silva, A. “La escucha activa como elemento necesario para el diálogo.” <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>).

Escuchar activamente significa hacerlo con atención y concentración, centrar toda la energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el

mensaje y demostrarle a la interlocutora o interlocutor que se interpreta su decir. Implica, además, registrar, en el contexto particular las diversas formas de expresiones de la persona escuchada, el lenguaje verbal expreso y el lenguaje gestual y corporal, en forma íntegra. Por otra parte, como emisora o emisor, la consigna es la de buscar un lenguaje cercano en lo concreto hacia la persona a quien va dirigida, chequeando y revisando la comprensión efectiva del mensaje.

La oralidad contribuye a correr un poco ese velo de oscuridad que oculta la actividad de los operadores de la justicia de la mirada pública y proporciona información de mejor calidad. Permite que las partes escuchen lo que se dice en las audiencias y que así puedan entender un poco mejor lo que se decide luego con relación a sus intereses; siempre que se les hable con lenguaje claro y no en la jerigonza que a menudo se emplea en tribunales (Caramelo Gustavo “Innovar o sucumbir”, LA LEY 30/08/2021, 2, TR LALEY AR/DOC/2390/2021)

“La ventaja primordial de la expresión verbal radica precisamente en que constituye un medio que conduce a una más exacta expresión de la realidad de los hechos. Eso es lo que en definitiva destacan los autores de todas las épocas desde Bentham a Chiovenda, que han hecho elogio apasionado del procedimiento oral...” (Lascano, Proyecto de Código de Procedimiento Civil y Comercial, La Plata, 1935, Exposición de Motivos, pág. 57, citado por De los Santos Mabel, en “El proceso por audiencias o “la nueva oralidad”, ponencia presentada en el XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal, septiembre 2022, Comisión 1: “Oralidad y procesos por audiencias” ya citado)

Hasta la incorporación de la tecnología, hablar de presencialidad mayormente implicaba hablar de intermediación. Es decir, no existía intermediación si contábamos con la presencia física de las personas. La intermediación es la exigencia de contacto directo y personal del juez, la jueza o el tribunal con las partes y con todo el material del proceso, excluyendo cualquier medio indirecto de conocimiento judicial. El objetivo, en definitiva, es poner a juezas y jueces al frente del conflicto, sacándolas/os del ostracismo que las/os esconde detrás de su escritorio, para que no conozcan al proceso recién al momento del dictado de una sentencia, sin haber tomado contacto con las partes, sin saber de sus intereses personales, sin conocer de sus angustias, sin conocer de todo aquello que está detrás de un proceso y que no puede reflejar un expediente escrito (Rojas, Jorge A. en «Oralidad e intermediación. ¿Resultan suficientes para un nuevo proceso? SJA, 28/08/2019, 3; JA, 2019-III. TR LALEY AR/DOC/2250/2019).

La intermediación no implica el contacto físico, solo requiere que se materialice en forma directa, inmediata, con lenguaje claro y sin interferencias por parte de la magistratura con las personas que litigan, testigos, auxiliares

y la prueba, vale decir, que se utilice un entorno que garantice presencia directa con relación a las fuentes probatorias y los actos de afirmación y alegación, esencial para avanzar sobre el principio del debido proceso en la era digital.

En síntesis, resulta inescindible la existencia de un proceso civil oral con la implementación del lenguaje claro, ya que como se ha podido advertir, la intermediación que genera la audiencia oral impone adaptar la comunicación tornándola accesible, clara, despojada de arcaísmos y lenguas muertas, permitiendo la participación plena de la persona en lo que hace a la resolución de su conflicto.

VII. DESAFÍOS DE CARA AL FUTURO

Con la implementación de la oralidad y la tecnología, así como con las nuevas herramientas de gestión y capacitación de recursos humanos, se ha intentado brindar una eficaz respuesta a las demandas sociales. La drástica reducción de los tiempos de los procesos, la posibilidad de las partes de expresarse cara a cara ante el/la magistrado/a, pudiendo contar su versión del problema, la previsibilidad y la certidumbre en la planificación inicial de un juicio, la inmediatez derivada del proceso por audiencias y de la litigación remota/digital, son algunos de los tantos signos de avance hacia el cambio de modelo de gestión judicial (Pastore, José Ignacio “El concepto de “experiencia de usuario” aplicado al servicio de justicia”, LA LEY 23/09/2022, 5 - LA LEY2022-E, 445 TR LALEY AR/DOC/2766/2022).

En la actualidad es indudable el valor y la utilidad de los sistemas de tramitación electrónica de expedientes judiciales, ya que el proceso comienza, transita y finaliza en instancia digital. Hoy se pueden ver los beneficios que los recursos y herramientas digitales trajeron para la prestación del servicio de justicia, así como para la labor profesional. Entre otros aspectos, los abogados han ganado en premura, economicidad, reducción de tiempo burocrático, inmediatez, rebaja de costos de diligencias, entre otros aspectos y han visto drásticamente reducidos los tiempos de los procesos. Aquello que para un mero trámite demoraba semanas o meses, ahora con un clic del mouse se redujo a segundos. Procesos de cinco o diez años se acortaron —en promedio— al año o año y medio (Pastore, José Ignacio “El concepto de “experiencia de usuario” aplicado al servicio de justicia”, LA LEY 23/09/2022, 5 - LA LEY2022-E, 445 TR LALEY AR/DOC/2766/2022).

Sostener un sistema como el expuesto implica inversiones a largo plazo, vinculadas con la conectividad (ancho de banda, cantidad de personas conectadas al mismo tiempo), creación de sistemas de gestión de expedientes adecuados para la tramitación digital de procesos, disponibilidad de equipos y de programa de videoconferencia adecuados, equipos informáticos

con gran capacidad de almacenaje, idóneos para guardar de manera segura tanta información, etc. Y por sobre todo, la adaptación del trabajo a las nuevas modalidades remotas o semi presenciales y la regulación del descanso digital (<https://www.rrhhdigital.com/editorial/155796/Burnout-laboral-el-descanso-es-un-derecho-humano>; <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/desconexion-digital-sindrome-trabajador-quemado/>)

También resulta necesario fomentar el intercambio de experiencias entre colegas, letradx, instituciones académicas, etc., que permitan debatir respecto de los factores importantes a tener en cuenta para la participación y desarrollo de las audiencias mediante el sistema de videoconferencia con la utilización del lenguaje claro.

Además, en materia de accesibilidad se impone la reducción la brecha digital en sentido amplio, materializada por los inconvenientes en el acceso, el uso y la apropiación de las nuevas tecnologías, como producto de desigualdades estructurales previas —implícitas en los entornos digitales actuales— que solo tienden a profundizarlas. El acceso a internet —principal fuente de acceso a un sistema remoto— es una garantía reconocida como derecho humano y la privación en su uso, condiciona el ejercicio de cualquier derecho (“Tecnologías digitales para un nuevo futuro”, publicación del CEPAL de Naciones Unidas, 2021, pág. 31, https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf; Cavallo, Eduardo - Powell, Andrew - Serebrisky, Tomás, «De estructuras a servicios El camino a una mejor infraestructura en América Latina y el Caribe»; publicación del Banco Interamericano de Desarrollo, <https://flagships.iadb.org/es/DIA2020/de-estructuras-a-servicios>).

VIII. CONCLUSIONES

Existe una íntima relación entre tutela judicial efectiva, lenguaje claro y oralidad, ya que dichos conceptos aluden a la efectiva posibilidad de acceso de todas las personas a participar en la solución de sus conflictos ante los tribunales, en un proceso judicial donde se les respete la garantía a ser oídas en una audiencia oral por un/a magistrado/a, utilizando un lenguaje claro, simple, accesible e inclusivo.

Las nuevas tecnologías desarrolladas a partir de la Pandemia COVID-19 importaron un gran avance en la tramitación de los procesos en forma digital y en la celebración de las audiencias orales de manera remota. La utilización del sistema de videoconferencia facilitó la accesibilidad de las personas involucradas en el conflicto y redujo sensiblemente los costos de tramitación, favoreciendo la reducción de plazos de resolución de los procesos.

Los desafíos hacia el futuro consisten en consolidar todo lo aprendido y las ventajas de la tecnología aplicada a los procesos, como así también trabajar en los efectos que a largo plazo produce la conectividad sin regulación en el recurso humano involucrado en su implementación, el desarrollo de herramientas informáticas de gestión adecuadas al expediente digital y la reducción de la brecha digital en los sectores vulnerables de la población.

DERECHO A COMPRENDER Y ACCESO A LA JUSTICIA. APORTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS DESDE LA JUSTICIA DE PAZ DE CORRIENTES (ARGENTINA)

Por José Osvaldo Ledesma ()*

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye una muy apretada síntesis de la investigación con la cual el autor accedió al grado de Magíster en Magistratura y Función Judicial por la Universidad Nacional del Nordeste (Argentina).

La tesis de maestría que compendia este trabajo refiere únicamente al aspecto lingüístico del lenguaje claro y dentro de este, a la dimensión semántica léxica, por considerar que los demás aspectos y dimensiones (estructural o de diseño y estratégico, semántica composicional, etc.) requieren, para gozar de rigor científico, de un trabajo interdisciplinario.

Por otra parte, se circunscribe el estudio de campo al lenguaje escrito de los Jueces en Paz de la Provincia de Corrientes (Argentina), en procesos sin patrocinio letrado, no solo por ser el ámbito donde se desempeña el investigador, sino porque es en la relación directa e inmediata entre juez y persona que solicita el servicio de justicia donde se advierte con mayor nitidez la necesidad de reforzar la simplificación del lenguaje.

(*) Doctor en Derecho con tesis sobresaliente (UNNE). Magíster en Magistratura y Función Judicial con tesis sobresaliente (UNNE). Especialista en Teoría y Técnica del Proceso Judicial (UNNE). Especialista en Derecho Laboral (UNNE). Especialista en Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (UCLM, España). Especialista en Justicia Constitucional y Derechos Humanos (UNIBO, Italia). Abogado, Escribano y Procurador (UNNE). Mediador (FAI/MedyAr). Profesor Universitario en Ciencias Jurídicas (UCP). Profesor de grado y posgrado de Derecho Procesal Civil (UNNE y UBA). Coordinador y docente de seis diplomaturas de la UNNE. Extensionista. Investigador. Director de tesis de licenciatura, maestría y doctorado. Integrante de tribunal evaluador de tesis doctoral. Miembro fundador de la Escuela Procesal del Nordeste. Vocal de Junta Directiva de la Comisión de Jóvenes Procesalistas de AADP. Vocal de Consejo Directivo y Coordinador de la Comisión de Capacitaciones del Colegio de Magistrados y Funcionarios de Corrientes. Juez de Paz de Berón de Astrada, Corrientes, desde 2015.

Sin embargo, los criterios para la selección de las muestras, independientemente de su carácter intencional y no probabilístico, son objetivos y explicitados en detalle, lo que convierte al trabajo empírico en intersubjetivamente referenciable y, por ende, permite su replicación en otros ámbitos.

Es que, para poder implementar efectivamente el lenguaje claro, al margen del sentido común o de la intuición, era necesario hacer un diagnóstico preciso de la situación actual, de manera tal de pisar suelo firme para cualquier cambio que se pretendiera implementar.

La hipótesis guía de la investigación fue que el lenguaje escrito de los jueces de paz, en su dimensión semántica léxica y en procesos sin patrocinio letrado, se constituye, por su opacidad, en un obstáculo para la realización del derecho a comprender el derecho y, por ende, del derecho de acceso a la justicia.

En las líneas que siguen se expondrán los principales ejes conceptuales del trabajo de investigación, así como la actividad empírica llevada a cabo, con sus resultados y las conclusiones. Si bien la investigación, por su matiz profesionalista, incluía propuestas de aplicación, estas se omiten, debido a que superan ampliamente el límite preestablecido para la extensión de este aporte y se decidió priorizar los hallazgos.

II. EL ACCESO A LA JUSTICIA

El acceso a la justicia es un derecho para el derecho; no un fin en sí mismo, sino un instrumento para la consecución de otros fines. Pero en cuanto derecho, es exigible y el sujeto pasivo de esta exigencia es el Estado⁽¹⁾. La Organización de Naciones Unidas ilustra esta situación expresando que...

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones⁽²⁾.

En otras palabras, el acento en los sistemas de protección de derechos humanos, tradicionalmente enfocado en las declaraciones en sí mismas, viró hacia su talón de Aquiles: su efectiva tutela. Hoy, antes que saber cuáles

(1) LA ROSA CALLE, J., "El acceso a la justicia como condición para una reforma judicial en serio", *Derecho PUCP*, 2009, 62, págs. 115-128. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3161/2977>

(2) ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, "Acceso a la justicia", sf. <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/#:~:text=El%20acceso%20a%20la%20justicia,de%20la%20adopci%C3%B3n%20de%20decisiones>

y cuántos derechos se tienen, es igual o más importante saber la forma de garantizarlos⁽³⁾.

Cuando se habla de acceso a la justicia no se alude únicamente a la posibilidad de enervar la actividad jurisdiccional estatal (acción), sino también a que el órgano sea independiente e imparcial (juez natural), a obtener una respuesta oportuna y motivada en derecho (sentencia), a poder impugnarla si se considera que contiene yerros que producen agravios (recurso) y/o a obtener su efectivo cumplimiento en la práctica (ejecución).

Estos componentes del acceso a la justicia presuponen, por otra parte, el debido respeto a las garantías sin distinciones, a menos que existan especiales razones y/o circunstancias que aconsejen ajustes razonables para permitir su ejercicio por parte de personas que encuentran mayores obstáculos en ello. Cuando se habla de ajustes razonables, se alude a que el Estado debe tomar acciones positivas para corregir las desigualdades estructurales en el acceso a la justicia, en clave de vulnerabilidad: crea una desigualdad para poder lograr la igualdad real.

Entonces, cuando se estudia el concepto de acceso a la justicia no solo solo debe develarse lo que implica sino también, fundamentalmente, poner el foco en identificar cuáles son los factores que determinan esas dificultades y obstáculos que impiden el efectivo goce de esta garantía, así como la existencia de procedimientos y prácticas judiciales que de alguna manera atentan contra su ejercicio⁽⁴⁾, en miras a efectuar propuestas de superación.

En esta línea, Binder, junto a un equipo de expertos, elaboró un informe en el cual se distinguen barreras geográficas y físicas, económicas, administrativas, burocráticas o institucionales, de conocimiento o información, de eficacia y eficiencia, de género y lingüísticas, culturales o simbólicas⁽⁵⁾. En estas últimas estaría ubicado el derecho a comprender como integrante del concepto de acceso a la justicia.

Medina, por otra parte, hace referencia a la interseccionalidad de las barreras, diciendo que “una persona puede pertenecer a más de un grupo vulnerable, con lo cual se suma su vulnerabilidad y se aumenta también la discriminación que sufre por ellas”⁽⁶⁾.

(3) RODRÍGUEZ RESCIA, V. “Módulo de acceso a la justicia y derechos humanos en la Argentina”, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2011, con cita de BOBBIO, 1992.

(4) CHIAPARRONE, N. G., “Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia”, LL CABA, 2014, Cita Online AR/DOC/2526/2014.

(5) BINDER, A., “Centros de Acceso a la Justicia en Argentina: Impactos y oportunidades para reducir la brecha en el acceso a la justicia”, LL CABA, 2021, Cita Online AR/DOC/2526/2014.

(6) MEDINA, G., “Acceso a justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad”, LL, T. 2017-F. 81(217), pág. 2.

Desde un punto de vista normativo y a grandes rasgos, el acceso a la justicia encuentra su basamento en los arts. 14 y 18 de la Constitución Nacional, así como los arts. 8 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ambos con jerarquía constitucional en virtud del art. 75 inc. 22 de la Carta Magna. Son de aplicación, asimismo, las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad y lo dispuesto sobre el particular por los códigos de fondo y forma, especialmente los más modernos.

III. EL DERECHO A COMPRENDER

Tradicionalmente, al Estado le era indiferente si el ciudadano comprendía el vocabulario jurídico utilizado en leyes, dictámenes, sentencias, decretos, reglamentos e instancias orales en los procesos judiciales. Lo que interesaba, desde el punto de vista del debido proceso y la inviolabilidad de la defensa en juicio, era la precisión, que garantizaba la correcta canalización de las intenciones comunicativas.

Esto era así porque, si de entender el Derecho se trataba, la persona tenía a su alcance un profesional específicamente entrenado para ello: el abogado, cuya función sería la de mediar “traduciendo el lenguaje técnico a la lengua común”⁽⁷⁾. En similar sentido, Tula del Moral y Núñez Gelvez, entendieron que...

el lenguaje que habitualmente se utiliza en la práctica judicial no tiene en cuenta a su principal destinatario/a: la ciudadanía. Parece más un diálogo entre personas que pertenecen al mismo círculo, que se muestra muy poco diverso y, en todo caso, la llegada del mensaje a la persona vinculada al caso queda en manos de los/as abogados/as que ofician de traductores⁽⁸⁾.

Fue así como comenzó a forjarse la noción del “derecho a comprender” como aquel no consiste en una cuestión ética ni una posibilidad sino en un verdadero derecho de los ciudadanos destinatarios frente al Estado⁽⁹⁾, dentro del más amplio concepto de acceso a la justicia. En este sentido se dijo que...

(7) DAVINI, O. A., “Multa, título ejecutivo y derechos humanos de las personas vulnerables. El lenguaje claro en las decisiones judiciales: ¿dónde y cómo?”, LL NOA 2020 (diciembre), 8, cita online: AR/DOC/3913/2020, con cita de KEMELMAJER DE CARLUCI.

(8) TULA DEL MORAL, M. L y NÚÑEZ GELVEZ, P., “El lenguaje claro en las resoluciones judiciales”, LL, 2021, 85(171), págs. 17-18.

(9) KEES, M. H., “El derecho a comprender”, Universidad Nacional de Comahue, 2017. http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2019/09/Milton-Kees_-Derecho-a-comprender.pdf

[m]al podría hablarse entonces del acceso a la justicia como derecho fundamental, si la persona involucrada desconoce cuáles son sus derechos y obligaciones, cómo obtener su ‘tutela efectiva’, qué puede esperar de la tramitación de un juicio. El acceso a la justicia comprende el derecho a la información en lenguaje claro⁽¹⁰⁾.

Cuando se habla de lenguaje jurídico simplificado se involucra como elemento teleológico la necesidad de que el ciudadano lego lo comprenda. Esta relación de género a especie entre acceso a la justicia y derecho a comprender fue advertida por Herrán, Rearte y Strobino, al entender que...

[s]e impone pues asegurar el derecho de acceso a la justicia, a la información judicial, y el uso de lenguaje claro en sentencias y resoluciones, en pos del objetivo de acercar la justicia al ciudadano y hacer realidad el derecho a comprender⁽¹¹⁾.

El derecho a comprender implica un puente de comunicación directa (aun cuando fuera en soporte papel y no verbalmente), entre el juzgador y el ciudadano destinatario del servicio de justicia. En este sentido, abona el principio de transparencia de los actos del Estado en sentido amplio y los del Poder Judicial, en particular. Así, se ha dicho que...

[l]a tan manoseada transparencia que se busca en cada país para medirnos y compararnos no se basa en publicar a través de internet aquello que consideramos información importante, sino que debemos ir más allá y hacernos cargo de que esa información sea comprendida por las personas...⁽¹²⁾.

La transparencia, por otra parte, se relaciona con el escrutinio público y la legitimidad del juez como depositario de un poder no conferido directamente por el pueblo. La sociedad necesita saber cómo los jueces administran justicia y en este contexto, toman partido terceras personas (abogados, periodistas, políticos, etc.) que, en su tarea de “traducir” el lenguaje judicial, lo tergiversan. Graiewski es contundente en este sentido al expresar que...

ante la imposibilidad de entender las palabras del juez la opinión pública se forma a través de intermediaciones que pueden ser incompletas o tendenciosas. La sentencia resumida por periodistas, blogueros

(10) GONZÁLEZ ZURRO, G. D., “Sentencias en lenguaje claro”, LL, 2018, cita online: AR/DOC/2608/2018, pág. 1.

(11) HERRÁN, M., REARTE, P. Y STROBINO, N. H., “Herramientas superadoras de desigualdades: Perspectiva de vulnerables, personas con padecimientos mentales, género y lenguaje claro”, Rubinzal Culzoni, 2021, Cita: RC D 212/2021, p. 4.

(12) POBLETE, C. A. y FUENZALIDA GONZÁLEZ, P., “Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano”, Revista de Lléngua i Dret, Journal of Language and Law, 2018, (69), págs. 119-138.

o quienes la comentan en internet no necesariamente coincide con lo que quiere decir⁽¹³⁾.

Esta distorsión es facilitada por el lenguaje opaco y encriptado, con lo cual, hablar claro (tanto en actos orales como escritos) es para los jueces no solo rendir tributo al derecho a comprender del ciudadano, sino también defender su propia legitimidad en el poder.

Cuando se utiliza el lenguaje claro, en cambio, “la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprender lo que encuentra y usar esa información”⁽¹⁴⁾. De esta definición se puede colegir que son tres los objetivos o componentes de este derecho, visualizados desde la óptica del sistema judicial, en general y de las resoluciones judiciales, en particular:

III.1. Que el ciudadano encuentre fácilmente lo que necesita (aspecto estructural o de diseño)

El texto comunicativo debe estar diagramado de manera tal de permitir una rápida visualización de los tópicos más importantes del mismo. En este sentido, se desaconseja, por ejemplo, la utilización de texto plano, sin títulos, párrafos excesivamente largos, la “letra chica”, etc. y, por el contrario, incorporar cuadros, notas al pie, subtítulos, recursos gráficos, etc.⁽¹⁵⁾.

III.2. Que el ciudadano comprenda lo que encuentra (aspecto lingüístico)

Se trata de que el texto esté redactado de tal manera que, una vez que la información buscada es encontrada, pueda ser también entendida. En este sentido, la RAE entiende por “comprender”, en su tercera acepción (que es la más pertinente a este tema) “Entender, alcanzar, penetrar”⁽¹⁶⁾, lo que requiere que el receptor maneje el mismo código lingüístico que el emisor. Este último aspecto de la comunicación no solo refiere al idioma, como elemento primario, sino también a las distintas aristas que presenta el lenguaje en su interior.

(13) GRAIEWSKI, M. G., “El lenguaje claro en el ámbito jurídico”, *Temas de Derecho Procesal*, 2019, <http://graiewski.com/wp-content/uploads/2019/07/El-lenguaje-claro-en-el-%C3%A1mbito-jur%C3%ADdico.pdf>

(14) PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL -PLAIN-, *Who we are*, sf, <https://plainlanguagenetwork.org/plain/who-we-are/>

(15) GONZÁLEZ ZURRO, G., “Sentencias en lenguaje claro”, *Centro de Información Judicial*, 2019, <https://www.cij.gov.ar/nota-33385-Sentencias-en-lenguaje-claro.html>

(16) REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, “Comprender”, *Diccionario de la Lengua Española*, sf, <https://www.rae.es/drae2001/comprender>

III.3. Que el ciudadano pueda usar esa información (aspecto estratégico)

No le basta con encontrar fácilmente los datos que busca ni comprenderlos. Si bien se podría decir que en estos dos aspectos se da por cumplida la finalidad del acto comunicativo, lo cierto es que, para que no se convierta en una cuestión meramente teórica, el ciudadano debe ser capaz de poder tomar decisiones o realizar acciones sobre la base de lo que encontró y comprendió.

Por razones de extensión no es posible hacer aquí una reseña histórica del lenguaje claro. Baste decir que el tema viene siendo tratado desde hace décadas en los países anglosajones, donde ha tenido un notable avance y solo en los últimos años a nivel continental, regional y nacional.

Desde un punto de vista normativo, el lenguaje claro se encuentra en las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad elaboradas por la Cumbre Judicial Iberoamericana en 2008 y remozadas diez años después en Quito, Ecuador. La regla 60 refiere a los “términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico” en resoluciones judiciales. Por su parte, la 61 extiende la utilización de este lenguaje tanto a actos escritos como orales durante el trámite del proceso judicial y, en particular, la regla 72 alude al lenguaje que debe utilizarse en las audiencias. A su turno, el numeral 78 refiere a facilitar la comprensión para niños, niñas y adolescentes que participan en actos judiciales.

A su turno, tanto el Código Procesal Civil y Comercial de Corrientes (ley 6.556), con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2021, como el de Familia, Niñez y Adolescencia (ley 6.580, vigente a partir del 1 de marzo de 2022), contienen disposiciones generales y específicas en torno a la claridad y sencillez del lenguaje que deben utilizar los operadores jurídicos y en particular los jueces, sobre todo en procesos con personas en situación de vulnerabilidad.

IV. EL LENGUAJE JUDICIAL

El lenguaje fue definido por Ugalde como un “sistema de signos que utiliza el ser humano, básicamente, para comunicarse con los demás o para reflexionar consigo mismo”⁽¹⁷⁾.

Entre los aspectos importantes a tener en cuenta en relación con la comunicación y que constituyen ejes centrales de este trabajo, se encuentran

(17) UGALDE, M. C., “El lenguaje: caracterización de sus formas fundamentales”, *Letras*, 1989, 1(20-21), pág. 17, <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5476029.pdf>

el mensaje, el código y el contexto. Siguiendo a Castrillón Suárez et al, el mensaje es “la información concreta que el emisor comunica al receptor”, el código es “el sistema de signos que emplean el emisor y el receptor para intercambiar la información” y el contexto es “la situación externa que rodea al acto comunicativo y que puede ayudar a la comprensión del mensaje o, incluso, modificar el significado de éste”⁽¹⁸⁾.

En el ámbito jurídico, el “mensaje” es el contenido concreto de la ley, decreto, sentencia, cédula, declaración, etc.; el “código” es, a nivel macro, el idioma o lengua utilizados (que en el ámbito del proceso civil, por regla y salvo especiales circunstancias, deber ser el nacional, esto es, el castellano, art. 95 del Código Procesal) y a nivel micro, el lenguaje empleado, esto es, el conjunto de signos y estructuras sintácticas con los que se construyen palabras y oraciones dotadas de sentido jurídico; a su turno, “contexto” externo o situación comunicativa será el acto procesal en el cual se esté llevando a cabo la comunicación (audiencia de conciliación, declaración de testigos, entrega de una cédula, etc.) y el interno o lingüístico, el resto de las palabras utilizadas en la resolución, párrafo u oración, preguntas previas al declarante, etc.

Por otra parte, la “semántica” ha sido definida como “la ciencia del hombre que estudia el significado que expresamos mediante el lenguaje”⁽¹⁹⁾. El núcleo central del lenguaje jurídico en general y del judicial en particular, en función de su conexión con el derecho a “comprender”, radica en una consideración de naturaleza semántica: determinar el significado de las expresiones propias del discurso en este ámbito.

La semántica es una disciplina transversal que se vincula ampliamente con otros campos lingüísticos como la lexicología y la gramática, porque estudia el significado no solo de las palabras, sino también de estructuras más complejas como los sintagmas y los enunciados⁽²⁰⁾. Consecuentemente, todo lenguaje (incluido el judicial) está compuesto a nivel semántico por dos dimensiones: la léxica y la composicional.

La “semántica léxica” refiere al significado que se le atribuye a cada una de las palabras o expresiones que conforman el vocabulario. La Real Acade-

(18) CASTRILLÓN SUÁREZ, J. M.; GARCÍA RODRÍGUEZ, A.; GIL GASCÓN, P.; MUÑOZ MARTÍNEZ, E.; ORDUÑA LABRA, M. y VILLA FUENTES, F. J., “Lengua Castellana y Literatura 1 Bachillerato”, McGraw Hill Education, 2019, 1ª ed., Capítulo 1: La comunicación, págs. 7-24. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448180445.pdf>

(19) LÓPEZ PALMA, H., “La semántica”, Enciclopedia de Lingüística Hispánica, Routledge, 2016, 1, pág. 2. <https://www.udc.es/grupos/ln/investigadores/LopezPalmaPub/hLP-Semantica.pdf>

(20) CARRIAZO RUIZ, J. R., “La semántica”, Manual de Semántica de la Lengua Española, Editorial Universitaria Ramón Areces, 2021. <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-5734.pdf>

mia Española la define como la “Rama de la semántica que estudia el significado de las palabras, así como las diversas relaciones de sentido que se establecen entre ellas”⁽²¹⁾.

El estudio de la semántica léxica es uno de los asuntos más importantes de la lingüística. Se ha dicho que “la semántica lingüística se desarrolla a partir de la semántica léxica” y que “la semántica léxica constituye en buena medida la base de la lexicografía, disciplina que se ocupa de la composición de los diccionarios”⁽²²⁾.

Por su parte, las unidades léxicas son el nivel intermedio del análisis lingüístico y el mínimo indispensable para que pueda existir comunicación⁽²³⁾. Como existe una vasta literatura y muchas teorizaciones sobre el modo de clasificarlas, se toma la de Higuera⁽²⁴⁾, para quien las unidades léxicas pueden ser:

- Las que coinciden con la unidad “palabra” (simples).

- Las que constan de más de una palabra (compuestas). A su vez, la autora mencionada distingue aquí tres tipos: las frases hechas, las combinaciones sintagmáticas o colocaciones y las expresiones institucionalizadas.

La “semántica léxica” es el aspecto escogido para constituirse en la categoría de análisis de esta investigación, asumiendo dos valores posibles, claridad y oscuridad, respecto del lenguaje escrito de los jueces de paz en procesos sin patrocinio letrado, que es su unidad de análisis. Esta categoría de análisis tiene en cuenta tanto unidades léxicas simples como compuestas y cada valor es operacionalizado por su correlativo indicador.

La semántica composicional, por su parte, refiere a la “Rama de la semántica que estudia el significado de los sintagmas y las oraciones”⁽²⁵⁾. Dicho de otra manera, se refiere ya no al significado de las palabras o expresiones aisladas, sino al modo cómo se relacionan entre sí para construir niveles más complejos del análisis lingüístico. En otros términos, su objeto son las expresiones complejas. Esta dimensión no fue analizada en el trabajo, no por ser menos importante que la semántica léxica, sino por razones de extensión y de complejidad, pues se estima, precisa de un abordaje interdisciplinario, lo que podría considerarse para futuras investigaciones.

(21) REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, “Semántico/ca”, Diccionario de la Lengua Española, sf, <https://dle.rae.es/sem%C3%A1ntico?m=form#GQWII48>

(22) CARRIAZO RUIZ, op. cit., págs. 21-22.

(23) GÓMEZ MOLINA, J. R., “Las unidades léxicas en español”, Carabela, 2004, 56, págs. 28.

(24) HIGUERAS, M., “Aprender y enseñar léxico”, Expolingua, 2009, 9, págs. 112-113. <https://marcoele.com/descargas/expolingua1996-higuera.pdf>

(25) REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, “Semántica composicional”, Diccionario de la Lengua Española, sf, <https://dle.rae.es/sem%C3%A1ntico>

Ingresando de lleno al tema, se entiende por lenguaje jurídico, en general, al “conjunto de términos y expresiones que denotan principios, preceptos y reglas a que están sometidas las relaciones humanas en toda sociedad civilizada”⁽²⁶⁾.

Desde una perspectiva sociolingüística, el lenguaje jurídico participa de los caracteres de las variedades dialectales “sociolecto” y “tecnolecto”. En cualquier caso, su condición de dialecto en general, por una parte, subordina el lenguaje jurídico a la lengua castellana y, por otra, dificulta la comprensión para quienes, aún hablantes de la misma lengua no pertenecen al grupo social o técnico en el cual se aplica.

En un primer nivel de análisis, las expresiones “lenguaje jurídico” y “lenguaje judicial” no son sinónimas, sino que existe entre ambas una relación de género especie. El lenguaje jurídico abarca la actividad comunicativa jurídica en todos los ámbitos (académico, científico, legislativo, administrativo, etc.) y, por supuesto, en el judicial, donde adquiere rasgos y particularidades distintivas y es entonces donde es más preciso hablar de lenguaje judicial. Así, se ha dicho que...

Para los profesionales del Derecho no es difícil comprender que no son exactamente iguales el lenguaje que se emplea, pongamos por caso, en un dictamen o un tratado jurídico, una sentencia judicial o el texto de una ley, aunque todos pertenezcan a la categoría general de ‘lenguaje jurídico’⁽²⁷⁾.

Los lingüistas profundizan un poco más el análisis exponiendo tres niveles de lenguaje: discursivo (por ejemplo, la extensión de las oraciones y de los párrafos, los conectores, etc.), morfosintáctico (relativo al uso de tiempos y formas verbales y construcciones sintácticas) y léxico (relativo al uso de las unidades léxicas, terminológicas y fraseológicas)⁽²⁸⁾.

Si el lenguaje jurídico en general es caracterizado por su oscuridad u opacidad, el judicial, que avanza un paso al frente en la especificidad incorporando elementos distintos respecto del ámbito legislativo, académico, etc., lo es aún más.

(26) GUTIÉRREZ, J.A., “El lenguaje jurídico”, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad Fermín Toro, 2016. <https://www.yumpu.com/es/document/read/55465462/el-lenguaje-juridico>

(27) MÁRQUEZ RODRÍGUEZ, A., “El lenguaje de las leyes”, El Nacional, 2000.

(28) DA CUNHA, I. y ESCOBAR, M. A., “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”, Pragmalingüística, 2021, (29), págs. 129-148. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07>

En un segundo nivel de análisis, el código lingüístico utilizado por los operadores del sistema judicial puede dividirse en las siguientes categorías o grupos de unidades léxicas simples o compuestas⁽²⁹⁾:

- Utilizadas exclusiva o predominantemente en el ámbito jurídico: a nivel general, es el lenguaje técnico del Derecho, y abarca, a su vez, cuatro categorías: tecnicismos, arcaísmos, aforismos y barbarismos.

- De uso corriente: son unidades léxicas que se utilizan frecuentemente en el habla cotidiana, pero a las cuales, en un contexto comunicativo jurídico, se les asigna alguna calificación especial o bien, un significado diferente.

En las últimas décadas los estudiosos del Derecho comenzaron a preocuparse por una redacción jurídica en general y judicial en particular, que pudiera llegar efectivamente al destinatario. Se distinguen hoy tres niveles de simplificación del lenguaje judicial, según quién sea el destinatario del mensaje (o quien tenga en mira el emisor):

- *Clare loqui*: significa “hablar claro” y, aunque parezca una paradoja por estar designado en latín, fue el primer intento por simplificar el enrevesado lenguaje judicial, especialmente en los escritos postulatorios abogadiles y en las resoluciones y sentencias judiciales. Propone despojar los textos jurídicos de párrafos interminables, plagados de citas jurisprudenciales o doctrinales sin nexos, argumentos intrincados, circulares, repetitivos, etc. Tanto emisor como destinatario son operadores jurídicos⁽³⁰⁾.

- *Lenguaje claro*: se distingue del *clare loqui* en que: 1) avanza un paso al frente en la simplificación del lenguaje judicial, no solo en su aspecto gramatical, sino también en su faz léxica, 2) parte de la base de que el verdadero destinatario del acto comunicativo es la persona que se vincula con el sistema de justicia, no sus abogados y 3) la doctrina actual lo erige en un deber del órgano jurisdiccional, antes que una carga del litigante.

- *Lectura fácil*: apunta al máximo nivel de simplificación posible, con el objeto de que al menos el núcleo del mensaje sea entendido por la persona destinataria, normalmente vulnerable por poseer alguna dificultad cognitiva por la edad, alguna discapacidad o bien por un escaso o inexistente ni-

(29) LEDESMA, J. O. y SHWOIHORT, S. J., “Propuesta de sistematización y simplificación del lenguaje en las resoluciones judiciales”, *Actualidad Jurídica: Civil y Comercial, Nuevo Enfoque Jurídico*, 2020, 13(300), pág. B-2192.

(30) PEYRANO, J. W., “Del ‘clare loqui’, hablar claro en materia procesal”, LL, 1992, Id SAJ: DACA920301. <http://www.saj.gob.ar/jorge-walter-peyrano-clare-loqui-hablar-claro-materia-procesal-daca920301-1992-05-13/123456789-0abc-defg1030-29acanirtcod>

vel de instrucción, es decir, su público es más específico que el del lenguaje claro⁽³¹⁾ y las dificultades lectoras pueden ser transitorias o permanentes⁽³²⁾.

V. EL PATROCINIO LETRADO Y LA JUSTICIA DE PAZ

Esta investigación, conteste con eje problemático y la hipótesis, necesariamente debía abordar el concepto de patrocinio letrado y su funcionalización a la luz de las características de la justicia de paz correntina.

La justicia de paz, en general, comparte varios caracteres que se expresan, algunos de ellos, en principios consagrados en las constituciones provinciales o en leyes de inferior jerarquía, como la informalidad, la celeridad, la accesibilidad y la preferencia a la conciliación, pues se trata de elementos que hacen a la esencia misma del fuero de paz, de conformidad a las definiciones expuestas.

La justicia de paz de Corrientes, en particular, presenta las siguientes características: es letrada, garantiza la economía procesal y la accesibilidad, busca la celeridad y la inmediatez y es informal (art. 202 de la Constitución Provincial). Esta última particularidad es la que se conecta con la posibilidad de que determinados procesos puedan tramitar sin patrocinio letrado. Es que el ciudadano que se vincula con este fuero necesita respuestas ágiles y en el menor tiempo posible, razón por la cual no hay cabida a la burocracia. Esta informalidad se conecta también, con el carácter verbal y actuado de los procesos típicos del fuero de paz (voluntarios en general, solicitudes de conciliación, exposiciones, conflictos vecinales, etc.).

Ahora bien, hay determinados tipos de procesos que tramitan ante este fuero, sobre todo con la ampliación de competencia dispuesta por la ley 5907/09, que necesariamente requieren para su tramitación, la observación de las normas establecidas por el Código Procesal Civil y Comercial, aunque tratando de conciliarlas con la esencia de la justicia de paz.

La asistencia técnica está prevista en las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en condición de Vulnerabilidad, tanto en su edición original (Brasilia, 2008) como en la actualizada (Quito, 2018), especialmente en los numerales 28 a 31. También los Códigos Procesales de Corrientes para los fueros civil y comercial (ley 6556, art. 28) y de familia, niñez y adolescencia (ley 6580, art. 81), contemplan el patrocinio letrado como algo obligatorio.

(31) POBLETE y FUENZALIDA GONZÁLEZ, op. cit.

(32) DE CUCCO ALCONADA, C., "Manual de escritura de textos jurídicos en lenguaje claro", Hammurabi, 2020.

Es que el patrocinio letrado, en cuanto parte integrante de la garantía de la defensa en juicio, en su faz técnica y es, por regla, obligatorio, no solo en el proceso penal, sino también en el no penal. Ahora bien, la realidad de los pueblos donde están asentados los juzgados de paz, a excepción de grandes centros urbanos (como ocurre con la justicia de paz de los partidos bonaerenses), aconseja, por el contrario, a relativizar esta regla.

Es así como, en la legislación de muchas provincias (Chaco, Santiago del Estero, Misiones, Formosa, Tucumán, Santa Cruz, entre otras), todavía existe la justicia de paz lega (o mixta, es decir, que combina jueces letrados con legos) con lo cual, no parece lógico exigir patrocinio letrado al ciudadano cuando el propio juez no cuenta con esa formación. Por otra parte, los juzgados de paz del interior por lo general funcionan en pueblos muy pequeños y alejados de los centros urbanos, donde no viven profesionales del derecho, y mucho menos hay defensorías oficiales.

Por ello, en ciertos procedimientos voluntarios o de sencilla tramitación, o bien signados por la urgencia, exigir el patrocinio como requisito para dar curso a lo peticionado sería contrario a la intención de estas normas tuitivas, pues se erigiría en un verdadero obstáculo para el acceso a la justicia de esas personas, sobre todo si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En Corrientes, la ley 5907/09 no es tan expresa, pero de sus arts. 22 y 24 se puede inferir que es posible, pues alude a la presentación de las partes personalmente por derecho propio y dispone que cuando no sean procuradores o abogados inscriptos, no habrá regulación de honorarios con respecto a su actuación.

Sin perjuicio de esta falta de claridad normativa, hay cierto consenso tácito entre todos los operadores respecto de una variada gama de procesos para los cuales no es condición indispensable contar con el patrocinio de un profesional del derecho: conflictos vecinales, inmisiones, pretensiones conciliatorias, informaciones sumarias, procesos de protección de personas, entre los que se cuentan los de violencia doméstica, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y personas mayores en situación de vulnerabilidad, entre otros⁽³³⁾.

(33) LEDESMA, J. O. y PODESTÁ, L. J., "Justicia de Paz en la Provincia de Corrientes: Manual Teórico-Práctico", Contexto, 2019.

VI. ACTIVIDAD EMPÍRICA Y RESULTADOS

VI.1. Materiales y métodos

En las investigaciones hermenéuticas, es decir, las que se basan en la interpretación, como la que condensa el presente aporte, el rigor científico requiere, respecto de las hipótesis, coherencia teórica en su postulación o derivación y consistencia empírica en su valoración o contrastación. Se trata de una forma de aportar cierta objetividad y contrastabilidad a los resultados de la investigación⁽³⁴⁾, lo que se logra explicitando los criterios que se utilizan.

La constatación de consistencia empírica de la presente investigación, de conformidad a lo expuesto en el capítulo metodológico, se realizó sobre la base de tres corpus factuales:

1. Una muestra intencional basada en los actos escritos de los Juzgados de Paz de la Provincia de Corrientes, específicamente, una sentencia de cada juzgado tomada al azar, dictada en los años 2019 y 2020, en procesos de información sumaria sin patrocinio letrado.

Esta selección intencional se realizó por vía de deducción: del universo de estos actos escritos, se tomaron las sentencias, por ser el acto procesal más importante y común (pues pone fin al proceso con una declaración sobre el fondo) y del universo de procesos que tramitan en la Justicia de Paz de Corrientes sin patrocinio letrado, se tomaron las informaciones sumarias, por ser, como se dijo, uno de los tipos de procesos sin patrocinio letrado que más tramitan en estas dependencias judiciales.

El criterio temporal se relaciona con la mayor cercanía de las sentencias con la época en que fue presentado el plan de trabajo de la presente investigación, lo que les dio mayor pertinencia a las muestras. En la selección, además, se tuvo en cuenta su disponibilidad para consulta pública en el Sistema Iurix Online.

Posteriormente, se analizaron las sentencias con el fin de detectar las expresiones léxicas más utilizadas en el ámbito judicial. Con cada una de ellas se elaboraron previamente dos documentos, estrechamente relacionados con las encuestas a los ciudadanos:

- Un listado, en orden decreciente en función de su frecuencia de aparición en la totalidad de las muestras, siendo condiciones objetivas para ser incluidas, su repetición al menos 3 veces en todo el muestreo y en sentencias de al menos 3 juzgados distintos.

(34) YNOUB, R., "Cuestión de método: Aportes para una metodología crítica", Cengage Learning, 2015.

- La asignación de una frase u oración de contexto a cada una de ellas, tomada al azar de alguna sentencia que integre el muestreo, en el entendimiento de que las unidades léxicas no son leídas e interpretadas en forma aislada sino en función del contexto en el que están insertas.

- Una tabla en la que se determina el sentido que se les asigna en el ámbito judicial, utilizando para ello el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ) y el diccionario general de la RAE, ambos de acceso público, con la suficiente flexibilidad como para interpretar respuestas del ciudadano por aproximación.

Los métodos utilizados para este corpus fueron el análisis del contenido y también el análisis estadístico para determinar la frecuencia de repetición de las expresiones con las que se elaboraron el listado y la tabla.

2. Encuestas al azar con ciudadanos que concurrieron espontáneamente al Juzgado de Paz por cualquier motivo, durante el último trimestre del año 2021. Es decir, ciudadanos que ingresaron voluntariamente a interactuar con el sistema de justicia y además realizaron la actividad de manera voluntaria, lo que asigna mayor valor y pertinencia a las muestras. El objetivo fue reconocer si el ciudadano comprende o no el sentido de cada una de las expresiones contenidas en el listado, en función del significado concreto o los significados admisibles. El método utilizado fue el análisis de contenido y el estadístico.

3. Entrevistas con jueces de paz y de primera instancia (transformados) con reserva de competencia de justicia de paz, de la provincia de Corrientes, también en forma voluntaria y, a opción del entrevistado, anónima. El objeto fue conocer la opinión de los propios operadores del sistema (jueces que redactan las sentencias que luego son leídas por los ciudadanos, en procesos de información sumaria sin patrocinio letrado), acerca del lenguaje claro en general y la lectura fácil, así como su aplicación a los actos procesales escritos en los procesos que tramitan ante sus juzgados, en particular. El método utilizado en este trabajo de campo fue el del análisis del discurso.

Finalmente, para todos los corpus mencionados se utilizó el método sistémico y el hermenéutico para realizar la tarea interpretativa de los datos obtenidos en cada uno de ellos y poder determinar la coherencia teórica y consistencia empírica de la hipótesis planteada, a efectos de su validación.

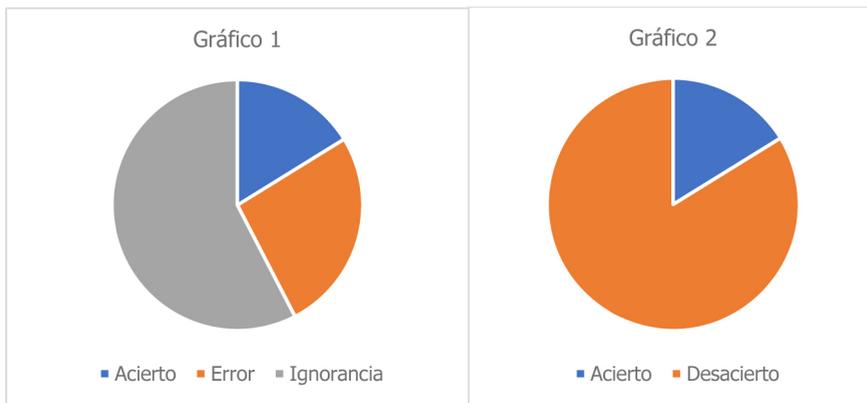
VI.2. Resultados del trabajo de campo

VI.2.a. Encuestas a la ciudadanía

Se prepararon los instrumentos y, como se dijo, se encuestaron ciudadanos que en el último trimestre de 2021 acudieron voluntariamente al mostrador del Juzgado de Paz de Berón de Astrada para realizar algún trá-

mite o consulta y accedieron, también voluntariamente, a colaborar con la investigación.

La inmensa mayoría de los encuestados leyó y completó el cuestionario por sí mismo, sin la ayuda del investigador, además de poseer estudios secundarios, terciarios e incluso, universitarios. Una minoría tenía estudios primarios o no contestó este ítem. Los porcentajes computados en forma global discriminando acierto, error e ignorancia, dan como promedios, respectivamente, un 16,2% para las respuestas correctas, un 26,2% para las incorrectas y un 57,6% para las ignoradas o no contestadas (Gráfico 1). Por su parte, si se toman error e ignorancia como un todo en contraposición a acierto, al 16,2% de promedio de este, corresponde un 83,8% de aquellos (Gráfico 2).



Los porcentajes obtenidos son una mera aproximación, dado el carácter no probabilístico e intencional de la muestra (más allá de los criterios objetivos explicitados) y el sesgo de selección ínsito en la propuesta, pues no es posible generalizar en términos absolutos a todos los juzgados de paz de la Provincia (donde cada pueblo tiene su idiosincrasia, nivel cultural y de instrucción, etc.), las respuestas dadas por los ciudadanos que interactúan únicamente con el Juzgado de Paz de Berón de Astrada.

VI.2.b. Entrevistas a los jueces de paz

El instrumento consistió en una guía de 8 preguntas y su realización fue remota a través de correo electrónico. En las respuestas, se advirtió la consideración del lenguaje claro como algo positivo, pues, al menos en intención, los entrevistados fueron contestes al afirmar que lo utilizan en sus resoluciones, aunque algunos lo hacen con duda y otros reconocen que es un ejercicio constante, pues implica, precisamente, una deconstrucción y reconstrucción para jueces que, en cuanto abogados, fueron formados en base a un código lingüístico de alta precisión como es el jurídico.

Por otra parte, es importante destacar lo dicho con respecto a que todo el personal debe impregnarse de estos conceptos y actuar en consecuencia, por cuanto el juez no trabaja solo y sus auxiliares son, de hecho, quienes toman el primer contacto con el ciudadano que se vincula con el sistema de justicia.

En correlación con ello, los entrevistados fueron contestes en afirmar la consideración de que los ciudadanos comprenden el lenguaje que utilizan en sus resoluciones, algunos con seguridad y otros con cierta hesitación (“creo que sí” y “mayormente sí”). Se trata, nuevamente, de una demostración de intención por parte de los magistrados, aun cuando, en la realidad, ello pueda no ocurrir efectivamente.

Por su parte, con respecto al formato “lectura fácil”, los entrevistados manifestaron que lo utilizan en sus resoluciones judiciales, tanto en los considerandos como en la parte dispositiva, con cierto matiz en cuanto al tipo de proceso donde aplica. Se estima, en función de las respuestas, que no todos conocen la diferencia entre “lenguaje claro” y “lectura fácil”, pues, respecto de este último, no es jurídicamente admisible una sentencia redactada íntegramente de esa manera y en todos los procesos.

Con respecto a los factores que dificultan la comprensión y el modo de superarlos, los entrevistados estuvieron de acuerdo en que está en el lenguaje utilizado, fundamentalmente en el vocabulario (latinazgos y arcaísmos), algunos añadieron también la gramática (complejidad de las estructuras sintácticas e inversión del orden lógico de las oraciones), la redacción (utilización de párrafos extensos) y el aspecto estructural o de diseño. Por su parte, otros consideraron que los factores operan respecto de ambos lados del mostrador, pues no solamente sería el lenguaje que utiliza el juez (entre otras cuestiones culturales, como la forma de vestir), para cuya simplificación deberían implementarse capacitaciones específicas, sino también la falta de formación jurídica de la ciudadanía en la educación pública.

VII. CONCLUSIONES

Hoy en día es indiscutible que el derecho a comprender forma parte del acceso a la justicia en su más amplia acepción como tutela judicial efectiva, pues ya no solo comprende el derecho de acción, de contradicción, a una sentencia motivada y oportuna, al recurso, a la ejecución y a la tutela cautelar, sino el del ciudadano de vincularse ampliamente en todo el proceso y en todas las instancias y para ello debe saber de qué se trata.

Esto se refuerza en los procesos que tramitan en la justicia de paz sin patrocinio letrado, por el contacto directo juez-ciudadano sin un profesional del Derecho que oficie de “traductor” del lenguaje jurídico al coloquial.

El lenguaje claro campea en el ámbito de la transparencia y legitimidad de los actos de gobierno, integra la macro garantía del “debido proceso” y se vincula con el acceso a la justicia al ser condición de posibilidad. Se integra con tres facetas: estructural o de diseño, lingüística y estratégica. Respecto de la segunda, se trabajó con solo la “semántica léxica”, dejando las demás facetas y aspectos para futuras investigaciones.

Los jueces de paz entrevistados, en general, consideran que sus sentencias son claras y comprensibles. Algunos refieren aplicar el lenguaje claro a una parte de la sentencia y otros a su totalidad, algunos solo a la faceta lingüística del lenguaje claro, otros agregan la estructural o de diseño y también la lectura fácil. Unos se hacen cargo de su cuota de responsabilidad, otros adjudican parte de ella a la educación pública y a cuestiones culturales. Todos, sin embargo, coinciden en que implica una labor de deconstrucción.

En la vereda de enfrente, los resultados de la encuesta a la ciudadanía fueron contundentes: la inmensa mayoría de la gente no entiende el vocabulario que utilizan los jueces de paz en sus sentencias. En este sentido, el estudio reveló que la incomprensión por parte de la ciudadanía encuestada respecto de este lenguaje representa el 83,8%, frente a un exiguo 16,2% de comprensión. En consecuencia, se dio por validada la hipótesis oportunamente planteada, al ser teóricamente coherente y empíricamente consistente.

Los resultados no deben ser un factor de desánimo sino, por el contrario, de energía para, en primer lugar, visibilizar el propio vocabulario que se utiliza en estos actos y luego, poner en movimiento todo lo necesario para revertir el estado de cosas, con el norte puesto siempre en brindar un más eficiente servicio de justicia.

LA CUESTIÓN INTERPRETATIVA EN EL LENGUAJE CLARO

Por Kevin Lehmann (*)

Cuando escuchamos o decimos “¡Habla claro!” ¿significa necesariamente que no se entiende el contenido de lo que se dice o —a menudo— que no se comprenden suficientemente las implicancias, el trasfondo, el contexto o las intenciones del mensaje? La demanda de claridad excede el componente literal y el aspecto formal de los textos y los discursos; es necesario conocer y comprender ajustadamente las intenciones y los contextos para poder tomar posición acerca de lo que se dice.

¿Para qué necesitamos que quienes reciben un mensaje —sobre todo enunciado por alguno de los poderes del Estado— puedan “tomar posición acerca de lo que se dice”? Podríamos ensayar dos hipótesis: a) porque la alternativa es que tome posición acerca de lo *cree* que se dice y actúe a partir de un malentendido; o b) que no tome posición en absoluto porque no comprenda el mensaje o los contextos que vinculan los contenidos de ese mensaje con sus áreas de interés individual. En ambos casos fracasa total o parcialmente la comunicación (no hace falta señalar que publicar algo no es comunicar; la comunicación es una operación que se mide en sus efectos, no en sus soportes materiales).

Sobre esto, la cuestión interpretativa, creo que es necesario profundizar la reflexión cuando se analizan el Lenguaje Claro o la Comunicación Clara (LC y CC). Podríamos forzar un poco la expresión y decir “No existen los

(*) Sociólogo y licenciado en Ciencia Política - Univ. Complutense, Madrid. Cursó la Maestría en “Gestión de la Comunicación en las Organizaciones” - Universidad Austral (Argentina) y diversos posgrados. Fue consultor del CFI, Banco Mundial, BID y del CEJA en proyectos locales e internacionales. Fue director de la agencia de noticias Télam. Es presidente de la Asociación Iberoamericana de Profesionales de la Comunicación Judicial; director internacional de la Cátedra de Justicia y Comunicación, ENJ-República Dominicana; integra el Comité Académico Consultivo del Observatorio de Lenguaje Claro de la UBA; vocal titular de la Asociación Argentina de Lenguaje Claro; asesor de comunicación de la Federación Argentina de la Magistratura; vocero del Colegio de Magistrados y Funcionarios bonaerenses; codirector de la Diplomatura en Comunicación Judicial, UNC; docente en numerosos posgrados y consultor y capacitador local e internacional. Es autor del libro “Comunicación judicial. El poder judicial como actor en el espacio público”.

textos, solamente las interpretaciones de los textos” sin que nadie nos acuse de originalidad, ya que el concepto de “obra abierta” y el consenso acerca de que los lectores coescriben los libros que leen están ya ampliamente aceptados. Sin embargo, esa apertura interpretativa —que puede resultar un desafío interesante para una escritora o escritor— es un límite preocupante para, por ejemplo, un juez: no es bueno que un fallo sea interpretado libremente —y en un sentido distinto al que se proponen de sus firmantes— por observadores no vinculados al expediente.

Sabemos hasta este punto que existe algo de ingobernabilidad sobre lo que se dice o se escribe porque es interpretado (es decir, reconfigurado: interpretar y repetir son acciones diferentes). También, que el contenido literal de un mensaje concreto no alcanza necesariamente para provocar los efectos comunicacionales buscados. Tenemos que abrir el foco y mirar algo más para encontrar elementos que nos permitan alinear lo que se pretende comunicar con lo que se interpreta. En ese sentido, observemos que cuando, por ejemplo, es utilizada eficazmente la ironía se ejecuta una operación comunicacional bastante compleja, toda vez que el sentido de lo que se dice no está en el contenido del mensaje sino en los contextos de enunciación y la complicidad de los receptores.

Podemos pensar la comunicación clara como una cadena de refuerzos destinada a garantizar la menor pérdida de sentido posible entre la escena de enunciación del mensaje y la operación de interpretación —y apropiación de la información— por parte de sus receptores. Los elementos de refuerzo son, por supuesto, los que prescribe el LC: emplear palabras de uso habitual (cuando no se trata de una comunicación entre técnicos), frases cortas, diseños que faciliten la ubicación de la información importante, etc.

Analizar el uso del recurso de la ironía nos sirve para agregar a esa cadena de refuerzos la administración de contextos y características identitarias, pero ahora no solamente de los mensajes, sino también de quienes los construyen y de quienes los reciben.

Existe un fenómeno global —en Argentina lo denominamos “la grieta”— que crea un muro de opacidad que ningún mensaje es capaz de atravesar indemne. La discusión entre un astrónomo y un “terraplanista” sería la caricatura de eso, pero la experiencia cotidiana es menos risible porque conlleva la enorme frustración de no poder dialogar espontáneamente en reuniones familiares, encuentros de amigos o en las redes sociales. Cuando se activa “la grieta” deja de haber intercambio de opiniones y argumentos para dar lugar a la disputa para imponer (las que se viven como) certezas innegociables.

Subrayemos que no se trata solamente de que los mensajes disonantes —que entran en conflicto con lo que es considerado valioso, importante,

verdadero o necesario por quienes quedan en cada uno de los reagrupamientos, a uno y otro lado de “la grieta”— no puedan sortear ese muro, tampoco puede hacerlo cualquier otro mensaje, enunciado por alguien (persona u organización) que haya sido “cancelado” (el grado máximo del estigma: la inhabilitación moral para expresarse sobre un tema).

Esto nos remite a dos operaciones que son independientes de los mensajes pero que determinan su eficacia: reputación y estigmatización. Ambas son maneras en las que marcamos a las personas y a las organizaciones —positiva o negativamente— y que le otorgan o le quitan crédito público (capital simbólico) y, correlativamente, credibilidad y capacidad de influir. Quienes han recibido la marca estigmatizante no pueden “hablar claro”, incluso cuando cumplan con todos los requisitos del lenguaje claro. La falta de credibilidad torna opacos los mensajes formalmente claros. Esto es de la mayor importancia para instituciones —como algunos poderes judiciales— que concitan bajos niveles de confianza pública.

Asumamos que hemos dejado más o menos establecido que en el resultado “comunicación clara” operan (por lo menos) dos factores: la claridad que surge de los textos (como una luz interior); y aquello que los ilumina o ensombrece *desde fuera* de su propia materialidad (contextos y simbolización)

Me parece muy importante trabajar esta última cuestión, básicamente por dos razones. La primera es que (creo que) inevitablemente, cada vez más se recurrirá a la inteligencia artificial para la traducción de textos al lenguaje claro, tanto de manera directa (como ya se hace habitualmente en la traducción de escritos de un idioma a otro); como de manera indirecta, a través de sugerencias para la comunicación oral: en ambos casos muchos de los esfuerzos y del valor que agrega el trabajo de quienes se dedican al lenguaje claro se verán reemplazados, casi sin costo, por la tecnología. Por lo tanto, la agregación de valor estará más relacionada con la administración de las condiciones de preservación del sentido y de la comprensión de los textos que no pertenecen al contenido literal ni a la organización formal de los mismos, y sí a sus contextos y el de sus interlocutores.

La segunda, es que creo que buena parte del desempeño eficaz de la comunicación —y de los esfuerzos de sus destinatarios para procurar la interpretación adecuada— se juega en el vínculo y las atribuciones simbólicas (positivas o negativas; de confianza o sospecha; de cooperación o conflicto) entre las partes involucradas. Un aspecto crucial de la comunicación clara, entonces, preexiste a los textos: pueden arrastrar una condición de opacidad heredada del emisor o del contexto (estigma o grieta). También sucede lo opuesto: cuando sentimos una gran confianza o admiración solemos atribuir valor a mensajes que no entendemos acabadamente (sucede con letras de canciones; palabras de líderes espirituales, etc.)

Podemos plantear que el trabajo de administrar los contextos y las atribuciones simbólicas de los mensajes pertenece a la esfera del lenguaje claro porque uno de los requisitos del LC es que la información “resulte útil para quien la recibe” (se dice que un enunciado está formulado utilizando lenguaje claro cuando cumple, como mínimo, con los siguientes requisitos: que la información se comprenda; que se encuentre fácilmente; y que resulte útil para quien la recibe).

La “utilidad” está más vinculada con la eficacia que con la claridad formal. Pensado desde los poderes judiciales, la claridad está al servicio de la eficacia y esta, al de la promoción de conductas que permitan la paz social.

Repasando, tenemos cuatro cuestiones: 1. la comunicación clara excede la materialidad de los textos; 2. existen elementos, exteriores a los mensajes, que inciden en su claridad y desempeño; 3. en el futuro próximo la conversión de textos a lenguaje claro será realizada, en buena medida, por la tecnología; 4. la comunicación clara y el LC —y sus deseables efectos públicos— no quedan garantizados por esas operaciones automáticas porque existe un “resto” que interfiere en la comunicación y que debe ser administrado.

Si sabemos que la comunicación es completada por quienes se constituyen como receptores y que siempre tiene aspectos que escapan al control de sus interlocutores ¿qué podemos hacer para fortalecer los contextos de interpretación y la legitimación de quienes enuncian mensajes institucionales?

Dejando de lado todo lo referente a la construcción de imagen, reputación y confianza institucional (que no forman parte de los objetivos de este texto) podemos proponer, para empezar, alguna estrategia para facilitar la comprensión de los contextos y la identificación con quien enuncia los mensajes.

Está demostrado que la información estructurada facilita la comprensión y mejora la posibilidad de recordar los argumentos y los datos. Existen muchas maneras de organizar la información, pero vamos a proponer tres estructuras simples: problema / solución / beneficio; qué / por qué es importante / cómo sigue; por qué (o para qué) / cómo / qué. En estas tres matrices los contextos y los propósitos forman parte central de los mensajes. Es una manera práctica de evitar descontextualizaciones y malentendidos, porque el sentido de lo que se dice y la interpretación adecuada, forman parte del mensaje. Veamos una explicación aplicada a la comunicación judicial:

Como ya se dijo, los jueces reciben las situaciones que demandan una solución judicial con contextos. Esos contextos son historias humanas reconocibles y que facilitan la comprensión de sus decisiones. Señalábamos que si esos elementos no son puestos a disposición de

los públicos profanos en derecho se dificulta que las decisiones basadas en la técnica jurídica sean valoradas por sobre el sentido común. Agreguemos ahora la secuencialidad, la cadena causal, que es modo y la cadencia de los relatos simples. Aunque las sentencias tienen esa estructura, esta aparece interrumpida por las referencias jurisprudenciales, las normas aplicables, etc., que afectan eso que podemos llamar cadencia del relato, que facilita que los públicos no expertos en derecho adviertan cómo una cosa (la solución técnica) deriva de la otra (la historia de lo sucedido) en una línea que vincula la técnica jurídica con la lógica ciudadana. Pero esa secuencia, para que la comunicación con los ciudadanos prospere, debe organizarse a partir de aquello que es reconocible para las personas comunes, que pueden identificarlo y valorarlo. Los aspectos jurídicos de las decisiones que protegen esos derechos deben aparecer detrás, como consecuencia y soporte técnico de la solución deseada⁽¹⁾.

No es lo mismo, en comunicación judicial, informar la decisión y remitirla a la legislación vigente y la jurisprudencia sobre la materia que explicar cuál era el problema que había que resolver; cómo se llegó a la solución (fallo o sentencia, por ejemplo); y cuál es el beneficio, para las partes (y, eventualmente, para la sociedad) que conlleva esa decisión. Eso también es aplicable a la comunicación de políticas públicas, de una ley o de las condiciones de un contrato.

Construir una narrativa que sea capaz de alinear lo que se informa con lo que resulta relevante para quienes se vean afectados o interesados también permite la identificación con quien enuncia (porque se reconoce el lugar desde donde habla) y habilita su legitimación para que intervenga en esa conversación y tome decisiones (que pueden ser compartidas o no, eso no bloquea la autorización para que las adopte).

Cuando pensamos en los espacios en los que es especialmente importante la incorporación de lenguaje claro tendemos a mirar a los tres poderes del Estado y las corporaciones, en la comunicación con sus públicos. En ambos casos existe la asimetría de poder: entre el Estado y los/as ciudadanos/as; entre las corporaciones y sus públicos, clientes o usuarios. Quienes se encuentran en desventaja —material o simbólica— en esas relaciones tienen, razonablemente, prevenciones y sospechas. Creo que la comunicación clara y el lenguaje claro tienen mucho que aportar para mejorar esas comunicaciones y disminuir los costos —que asumen ambas partes— cuando la percepción de falta de claridad no se deriva (como en esos casos) necesariamente del contenido de los mensajes.

(1) LEHMANN, K., "Comunicación Judicial. El Poder judicial como actor en el espacio público", Ed. Advocatus. Córdoba, Argentina, 2019, págs. 96-97.

Hasta ahora quienes trabajan en lenguaje claro han mantenido una posición muy respetuosa con los textos originales —en general, porque hay espacios de innovación importantes— y han exhibido la vocación de intervenir lo mínimo posible en las redacciones originales (lo imprescindible para que queden en lenguaje claro). Es cierto que se propone la reorganización de las piezas comunicacionales (además de los cambios en la redacción y el léxico): esto es claramente visible, por ejemplo, en las decisiones y trámites jurisdiccionales. Pero se trabaja tomando como materia prima las comunicaciones que vienen realizando inercialmente esas instituciones desde hace décadas. Tal vez el próximo paso de los dispositivos de lenguaje claro sea proponer “base cero” modelos de comunicación, desmarcados de las producciones habituales de las instituciones y corporaciones (sin que eso las desvíe de sus propósitos y objetivos estatutarios). La oralidad en las audiencias ha marcado un camino en ese sentido, porque hay magistrados/as que comunican sus decisiones y las explican sin ceñirse a las estructuras habituales en los fallos que son comunicados por escrito y eso no atenta contra la calidad de las decisiones ni afectan el derecho al debido proceso, toda vez que aportan los elementos necesarios para analizarlas y, eventualmente, solicitar su revisión. El aporte de los/as expertos en lenguaje claro puede mejorar esas comunicaciones orales e innovar sustancialmente en las escritas. El incremento de la complejidad en las relaciones sociales y el trasfondo de indeterminación sobre el que se inscriben sus prácticas (tan bien descritas por Daniel Innerarity), habilita el marco para avanzar en terrenos menos transitados, para persistir en el objetivo incluyente y democratizador que viene sosteniendo el lenguaje claro desde su creación.

JAQUE(ANDO) A LA COMUNICACIÓN JUDICIAL

Por Jorge W. López (*)

I. INTRODUCCIÓN

El título es un juego de palabras para avisar hacia donde se dirige este artículo.

La locución jaque proviene del idioma árabe y hace referencia a la posición del ajedrez en la que el rey se encuentra amenazado.

Jaquear, del inglés *to hack*, es la adaptación al castellano realizada por la Real Academia Española para denominar la acción de una persona —jáquer o *hacker*— que investiga un sistema de innovación y sistema informático para avisar de los fallos y desarrollar técnicas de mejora⁽¹⁾.

Esta definición es muy limitada, aunque mejor que aquella que lo conceptualiza como una ilicitud —el término apropiado es *cracker*—, porque ser una persona jáquer es mucho más que eso y sus características pueden ser aplicadas a un universo mayor que el de los sistemas informáticos.

Para la “filosofía *hacker*”, es ser una persona que se apasiona por aprender y entender, se divierte con lo que hace, es creativa, no cree en diferencias por rangos, razas, cargos, defiende la descentralización de la autoridad y cree en el derecho al acceso libre del conocimiento y la información.

Con el equipo del juzgado nos propusimos ser jáqueres para poner en jaque a la monarquía del lenguaje judicial y a las partes formales que estructuran sus resoluciones y llevamos a cabo nuestro proyecto de comunicación clara.

(*) Titular del Juzgado de Garantías N.º 1 del Departamento Judicial Lomas de Zamora. Abogado recibido en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora y Especialista en Derecho Penal recibido en la Universidad de Palermo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Diplomado en Gestión Judicial y Nuevas Tecnologías en la Universidad Católica Argentina de La Plata.

(1) Diccionario de la lengua española, Real Academia Española, 23 ava. ed.

II. LA NECESIDAD DEL CAMBIO

La transparencia y claridad en la comunicación genera confianza.

Brindamos un servicio —la administración de justicia— por lo tanto, debemos ser claros a las personas destinatarias y usuarias del sistema judicial.

No solo la utilización del lenguaje claro y no sexista, también una estructura fácil para informarse teniendo en consideración la forma en que se lee en la actualidad cualquier documento digital (se denomina escaneo del texto).

III. COMUNICACIÓN CLARA

Considero a la comunicación clara como un derecho que abarca al lenguaje claro, la lectura fácil, el lenguaje no sexista y las nuevas formas de lectura de los productos digitales.

Es aquella en la que la ciudadanía puede encontrar en forma fácil la información necesaria, comprenderla sin dificultad y tomar, con conocimiento, sus decisiones.

Parte del descreimiento en la administración de justicia es por la oscuridad y el tecnicismo no explicado del lenguaje utilizado.

El mensaje debe ser directo, con oraciones sencillas y claras, párrafos cortos, teniendo en consideración la diversidad —tanto de identidades de género como de cultura—, la vulnerabilidad social, la salud mental, el déficit cognitivo y la discapacidad.

La digitalización de las causas y los expedientes —proceso que se aceleró a partir de la pandemia—, la virtualidad, poderes judiciales que trabajan en forma híbrida o mixta y las diversas redes sociales que se sumaron a la comunicación judicial son motivo suficiente para entender que hay que cambiar.

La redacción también debe adaptarse a los lectores en voz alta de las aplicaciones para que pueda ser escuchado y comprendido por personas no videntes o analfabetas.

Por eso no es solo texto, es estructura, edición, lenguaje visual, diseño, interactividad, usabilidad y medir la experiencia de la persona usuaria.

IV. EL LENGUAJE CLARO Y LA LECTURA FÁCIL

El lenguaje claro está lejos de una mera simplificación, que es distinto de escribir de una manera más simple.

No debemos asimilar lenguaje claro a lectura fácil.

La lectura fácil está dirigido a las personas con restricciones en su capacidad, donde sí hay simplificación.

Es muy importante especificar qué entendemos por lenguaje claro porque, a menudo, lenguaje claro se identifica con lo que en otras provisiones se llama lectura fácil, es decir, cómo adaptar los textos para que puedan ser interpretados por personas con ciertas discapacidades.

En cambio, cuando hablamos de lenguaje claro nos referimos a no simplificar los contenidos, sino a simplificar su expresión.

Nuestra tarea es la de expresarnos sin complicar innecesariamente el contenido, favoreciendo la comprensión, a través de una sintaxis clara y una buena arquitectura del documento.

El lenguaje claro no requiere que la magistratura se aparte del rigor técnico necesario conforme a los temas que aborda. Es decir, no se trata de un simple ejercicio asociado al uso del vocabulario, sino a cómo se transmite el mensaje.

V. EL LENGUAJE NO SEXISTA

No es exclusivo de nuestro país, a nivel mundial existen discusiones en torno al uso del lenguaje inclusivo.⁽²⁾ España con la Real Academia Española, Estados Unidos con la Academia Norteamericana de la Lengua Española y la inclusión en el diccionario Merriam-Webster de una nueva aceptación en el pronombre personal “they”; Alemania prioriza los términos de género neutro o Suecia que agregó al diccionario oficial la palabra “hen” como pronombre neutro para diferenciarlos del masculino “han” y el femenino “hon”.

El lenguaje no sexista supera el uso de estructuras binarias y las controversias de escribir con la vocal “e” o la letra “x” o el signo @.

Es un lenguaje de género neutro que se ha hecho presente en diferentes idiomas, entre ellos los 6 idiomas oficiales de las Naciones Unidas⁽³⁾, con el fin de utilizar expresiones lingüísticas que eviten los prejuicios y estereo-

(2) BOSQUE, I., “Sexismo lingüístico y visibilidad de la mujer”, informe de la Real Academia Española, 2012, suscripto por 26 de las 44 personas académicas. La crítica de FERNÁNDEZ-ORDÓÑEZ, I., una de las académicas que no lo suscribió. ESCAJA, T. y PRUNES, N. “Por un lenguaje inclusivo. Estudios y reflexiones estrategias no sexistas en la lengua española”, informe de la Academia Norteamericana de la Lengua Española (ANLE), 2022

(3) Árabe, chino, inglés, francés, ruso y español.

tipos sexistas, así como la invisibilización y exclusión en el lenguaje de las personas de determinado sexo, género u orientación sexual.

Evita el masculino genérico en el idioma español, la formación de frases de manera coigual y la aceptación de la versión femenina de sustantivos tradicionalmente masculinos.

Además, es el lenguaje apropiado que complementa el juzgar con perspectiva de género.

VI. LAS VENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN CLARA

- a. Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.
- b. Aumenta la confianza de las personas en la institución.
- c. Mejora la reputación del organismo.
- d. Potencia la interacción. Hace fluido el intercambio de información entre la organización y la ciudadanía.
- e. Democratiza el acceso a la información.
- f. Supone un ahorro económico.
- g. Mejora el tiempo productivo y permite gestionar el propio de una manera más eficaz al acortar el tiempo y el esfuerzo invertido en la lectura, la comprensión, disminuye las dudas, quejas y consultas.
- h. Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de documentos o procedimientos.
- i. Facilita las traducciones automáticas.

VII. EL NEURO LENGUAJE, EL PATRÓN EN FORMA DE “F” Y LA LECTURA EN PRODUCTOS DIGITALES

El neuro lenguaje proporciona criterios multidisciplinares útiles para un diseño de calidad cognitivo y lingüístico de los documentos.

Permite optimizar la escritura para facilitar los procesos mentales de lectura, estudiar empíricamente el barrido visual que realiza una persona en su lectura y su correspondiente comprensión, calcular la cantidad y calidad de la información lingüística necesaria para facilitar la comprensión cómoda de un documento.

El ingeniero Jakob Nielsen, doctor en interfaces de personas usuarias y ciencias de la computación en la Universidad Técnica de Dinamarca, estableció los cánones de lectura en pantalla en el llamado Patrón F.⁽⁴⁾

Sus estudios demostraron que la mirada dibuja una ruta de lectura en forma de “F” cuando lee la pantalla.

El ojo realiza un trazado que sigue la línea horizontal superior de la pantalla, a continuación, traza una segunda línea horizontal más corta, para finalmente deslizar la mirada por la línea izquierda de la pantalla.

Por eso afirma que el ojo no lee, escanea.

Demostró que las personas no leen el texto completo, palabra por palabra, sino que los dos primeros párrafos recogen lo más importante. El inicio de cada frase fijará el reposo del ojo.

Teniendo esto en consideración, siempre sobre el margen izquierdo se debe situar los títulos y la información más relevante. De igual manera, colocar lo más importante en los tres primeros párrafos donde la persona que lee fija su mayor atención.

Conocemos por experiencia que las personas, al recibir una resolución impresa, lo primero que miran es la parte donde se dispone lo que se resuelve —al final del texto— y luego retrocede a los fundamentos —nudo de la resolución en la parte media—; ahora se le adiciona la forma en que nos hemos acostumbrado a leer todos los contenidos digitales (diarios, páginas web, blog, etc.).

Hoy replicar un texto digital en la forma en que se escribe uno impreso, por más que se use una aplicación como PDF o una de inteligencia artificial que nos resuma el contenido —todavía tienen peligrosos sesgos—, está condenada a fracasar en la comunicación.

La presidenta y directora ejecutiva de Nielsen Norman Group, Kara Pernice especifica que, al presentar un muro de texto, la persona va a encontrar su propio camino, pero le será muy difícil obtener lo que quiere saber y comprenderlo.

Aconseja fragmentarlo, usar viñetas, encabezados, subtítulos dentro del texto con tamaños o letras diversas, colores, algo que sea llamativo.

De esa forma, las personas usuarias pueden escanear y decidir si esas palabras son cosas que les interesen y de esa manera leerán el texto completo. Lo denominó “pastel de capas” y permite romper el patrón en forma de “F”.

(4) NIELSEN, J., PERNICE, K. Y WHITENTON, K., “How people read on the web: the eyetracking evidence”, Nielsen Norman Group, 2014., 2020. (2da. Ed.)

Desde el primer estudio realizado en el año 2006 hasta el último del 2019 hubo varios nuevos hallazgos, pero lo que no cambió es la tendencia al escaneo.

Por eso hay cuatro factores para tener en cuenta a la hora de escribir información digital: a) el nivel de motivación: ¿Qué tan importante es esta información para la persona usuaria?; b) tipo de tarea: ¿la persona usuaria está buscando un hecho específico, buscando información nueva o interesante, o investigando un tema?; c) Nivel de enfoque: ¿Qué tan enfocada (o desenfocada) está la persona usuaria en la tarea en cuestión y d) características personales: ¿esta persona muestra una propensión a escanear y tiende a escanear incluso cuando está muy motivada? ¿o está muy orientada a los detalles en su enfoque general de la lectura en línea?

Estos estudios, más la experiencia de años de trabajo en escribir y leer resoluciones judiciales, nos llevó a un nuevo diseño de los documentos que llevamos a cabo en el Juzgado, aunque —todavía— debemos mantener algunos patrones de escritura estipulados por la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.

VIII. EL PROYECTO DEL JUZGADO

a. *Unidad de análisis:*

La comunicación del Juzgado de Garantías N.º 1 del Departamento Judicial Lomas de Zamora.

b. *Objetivos:*

- General: Diseñar e implementar un nuevo modelo comunicacional del juzgado basado en una comunicación clara con perspectiva de Derechos Humanos.

- Específico: Revisar todos los modelos de despachos y resoluciones que tenemos y adaptarlos a las pautas del lenguaje claro, no sexista, la lectura fácil y el nuevo diseño de “pastel de capas”.

c. *Etapas del proyecto:*

- Recopilación de material de lectura, análisis, guías y elección de cuales se utilizarán.

- Confección de guías propias para el juzgado.

- División de la planta en: dirección del proyecto (juez y funcionariado) y ejecutantes (funcionariado y personal empleado)

- Construcción consensuada de la estructura de las resoluciones por parte de la Dirección.
- Distribución del funcionariado como subdirección y colaboración con la planta de personas empleadas para modificar los modelos.
- Adaptación de los modelos seleccionados a las pautas establecidas.
- Ajustes, a partir de la evaluación y cambio de la totalidad de los modelos.

IX. CONCLUSIÓN

Hoy tenemos estandarizados 668 modelos que incluyen actas, resoluciones, despachos y oficios con la nueva forma de comunicación que adoptamos.

Abandonamos la estructura clásica que todavía perdura de las prácticas escriturarias de aquellos oficiales reales de la colonia: “Autos y vistos; Considerando y Resuelvo” por “Resumen, Decido, Fundamentos, Ley aplicable”.

La jurisprudencia y la doctrina se ubica en forma separada.

Cada modelo posee título indicativo, por ejemplo “Prisión preventiva concedida” y un cuadro que especifica los nombres de las dependencias (fiscalías, defensorías, etc.), sus titulares y demás partes intervinientes.

Esto se sumó al uso del lenguaje claro, no sexista, a la simplificación del lenguaje técnico para personas con patologías de salud mental o explicando los conceptos en lectura fácil en apartados a continuación del dictamen pericial.

También lo aplicamos a nuestras intervenciones orales, interactuando con las personas usuarias y preguntamos si nos comprenden y si pueden decirnos qué entendieron.

Tiene un vínculo estrecho con el enfoque terapéutico que instituyó David Wexler en la década del '90⁽⁵⁾ y que dio origen a la Justicia Terapéutica que también aplicamos, en particular, a las personas con consumos problemáticos de sustancias en conflicto con la ley penal.

El autor lo definió como el rol que desempeña la ley o el derecho como agente terapéutico centrado en el impacto que ejerce en la vida emocional y el bienestar psicológico de las personas que se encuentran ante un procedimiento legal.

(5) WEXLER, D. y WINICK, B., “The Development of therapeutic jurisprudence”, 1996.

Se enfoca en humanizar los procedimientos judiciales para lograr obtener resultados favorables que aporten positivamente a las personas y a la sociedad.

El proceso judicial de por sí tiene un valladar para la ciudadanía que es el conjunto de normas convencionales, nacionales y locales, la doctrina y la jurisprudencia que se aplica. Si a ello se le adiciona un lenguaje inentendible, el resultado es la marcada desconfianza.

No es casual que el Poder Judicial obtuviera un 83% de imagen negativa en las encuestas a la población sobre las instituciones públicas.

Pensar que la innovación es solo tecnológica es olvidarse que la primera herramienta disruptiva de la humanidad fue la comunicación y sus formas y que debe sostenerse en pilares elementales como los derechos humanos, la democracia y la transparencia.

La comunicación clara es un imperativo —incluso legal— que no puede seguir postergándose.

NO SER CLARO PUEDE RESULTAR CARO EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Por Carolina Martínez Garbino (*)

El objeto de este trabajo es demostrar que, en el ámbito de las relaciones de consumo, el lenguaje claro está impuesto por el ordenamiento; no es una elección librada a la voluntad del sujeto obligado (el proveedor). Y —para generar conciencia de que su transgresión no es gratuita— exponer la reacción del sistema protector del sujeto vulnerable (el consumidor) frente a ella.

I. EL DEBER JURÍDICO DE INFORMAR CLARO EN EL SISTEMA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

I.1. La regla general

El deber de informar claro surge, como regla general, de los arts. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) y 1100 del Código Civil y Comercial, que obligan al proveedor a “suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y *proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión*”.

Un escalón arriba en la jerarquía normativa, la Constitución Nacional (art. 42) consagra el derecho de los consumidores a una información *adecuada* al destinatario.

(*) Abogada. Profesora Titular de las asignaturas Derecho del Consumidor y del Usuario y Responsabilidad Civil y Derecho de Daños, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Profesora de las asignaturas “Derecho del Consumidor” y “Derecho de Daños”, Facultad de Derecho UBA. Profesora Adjunta Regular de la asignatura Obligaciones Civiles y Comerciales UBA. Profesora invitada en Programas de actualización en Consumo del Depto. de Posgrado; en cursos de la Maestría de la Magistratura y del Centro de Graduados UBA. Coordinadora del Tomo 6 “Responsabilidad Civil-Títulos” (arts. 1708 a 1881) del Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Concordado y Análisis jurisprudencial; Ameal Oscar J. (director), Editorial Estudio, Buenos Aires, 2021.

Certidumbre, claridad, adecuación, detalle y gratuidad son las exigencias impuestas al proveedor relativas a la información que debe proporcionar, con la finalidad de permitir un consentimiento reflexivo.

Para cumplir esta premisa, la información debe ser eficaz.

La eficacia de la información tiene dos planos: uno objetivo —relacionado con la información en sí misma— y otro subjetivo —relacionado con la posibilidad de ser comprendida por el consumidor—. En el plano objetivo, la información será eficaz cuando las afirmaciones vertidas no constituyan datos confusos, de difícil constatación o análisis por el consumidor o usuario. El plano subjetivo está relacionado con la capacidad del consumidor de comprender la información que se le provee. Así, no se cumple con el deber de información si ésta contiene términos técnicos, no está en idioma nacional o presentada en forma comprensible para el público al que está destinado el producto o servicio⁽¹⁾.

La comunicación clara no se agota en los términos utilizados; incluye la estructura coherente del texto y elementos visuales: el diseño, la tipografía, el interlineado⁽²⁾.

Caracterizar al consumidor como sujeto vulnerable de la relación, incide sobre los requisitos del deber de informar impuesto por la buena fe, ya que por un lado se encuentra un profesional —cuya posición es privilegiada por su conocimiento respecto de la materia objeto del contrato— y del otro un profano a quien la ley protege. La información clara es una herramienta para reducir el desequilibrio en las relaciones jurídicas asimétricas.

La exigencia de claridad se refuerza frente a consumidores hipervulnerables: “Toda comunicación dentro del procedimiento administrativo debe utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables”⁽³⁾ (art. 4° resolución 139/20 de la Secretaría de Comercio Interior).

(1) Krieger, W. F., “Derecho del Consumidor”, El Derecho, Buenos Aires, 2016, pág. 75.

(2) “Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”. (International Plain Language Federation). Ver: <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/>; <http://www.lenguajeclarochile.cl/>: Recomendaciones y Descripción indicadores de claridad ¿Qué tan claro es mi documento?

(3) Se consideran hipervulnerables a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

I.2. Aplicaciones particulares de la regla general en la LDC

- La redacción del documento de venta debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, *clara y fácilmente legible*, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente (art. 10).

- El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con *redacción de fácil comprensión en letra legible* (art. 14).

- Las constancias para el cobro de los servicios públicos deben expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, *todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados* (art. 30 bis).

- La facultad del consumidor de revocar su consentimiento en las contrataciones a distancia o por medios electrónicos debe informarse por escrito en forma *clara y notoria* (art. 34 LDC).

- En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de *modo claro*, bajo pena de nulidad... (art. 36).

I.3. La obligación de redactar claro en los contratos celebrados por adhesión

El Código Civil y Comercial ordena que la redacción de las cláusulas predisuestas debe ser *clara, completa y fácilmente legible* (art. 985). La infracción a este deber impone la regla interpretativa en sentido contrario a la parte predisponente (art. 987).

I.4. Exhibición clara de precios

Quienes ofrezcan bienes muebles o servicios con precio reducido deben consignar en forma *clara* el precio anterior junto con el precio rebajado. El precio anterior debe exhibirse en *caracteres relevantes, de buen contraste y visibilidad* (arts. 2° y 5° de la resolución 7/2002 de la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor).

I.5. Información clara en los contratos celebrados por medios electrónicos

En el comercio electrónico debe garantizarse a los consumidores el derecho a información *clara, suficiente, veraz y de fácil acceso* sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada. El proveedor debe asegurar un *acceso fácil y de clara visibilidad* a los términos de la contratación. La redacción del contrato debe ser realizada en forma completa, *clara y fácilmente legible* (arts. 1°, 3° y 4° de la Resolución 270/20 de la Secretaría de Comercio Interior).

El acceso a los ejemplares de contrato y condiciones generales y particulares de contratación debe ser *fácil y directo* desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y *ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño*, en la mencionada página. La publicación de los contratos de adhesión debe ser íntegra, *clara* y discriminada por cada modalidad, plan, producto servicio. El link para rescindir los servicios contratados deberá ser de *acceso fácil y directo* desde la página de inicio del sitio de Internet de los sujetos obligados y *ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado* (arts. 3° y 6° resolución 271/20 de la Secretaría de Comercio Interior).

II. LA PUBLICIDAD

La regulación de la publicidad tiende a la transparencia del mercado, la competencia leal entre empresas, y a proteger la confianza y legítimas expectativas de los consumidores frente a las apariencias o falsas representaciones provocadas por el proveedor. Si bien la publicidad combina información y “seducción” y muchas veces en la seducción se resaltan las bondades y se disimulan los defectos, el proveedor debe obrar conforme al principio de transparencia; no puede emplear aseveraciones falsas, incompletas u oscuras, omitir datos relevantes, generar impresiones erróneas sobre el producto promocionado o crear expectativas que este no puede satisfacer.

II.1. Publicidad engañosa

Tanto el Código Civil y Comercial (artículo 1101, inc. a) como el DNU 274/2019 (Lealtad Comercial) en su artículo 11, imponen claridad en los anuncios, al prohibir la publicidad que mediante inexactitudes u ocultamientos *pueda inducir a error, engaño o confusión* respecto de las características, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

II.2. Directivas del Código para la publicidad de las operaciones y contratos bancarios

Los bancos deben informar en sus anuncios, en forma *clara*, la tasa de interés, gastos, comisiones y demás condiciones económicas de las operaciones y servicios ofrecidos (arts. 1379 y 1385 Código Civil y Comercial). La claridad juega como elemento de transparencia en los servicios financieros y bancarios.

III. NO SER CLARO PUEDE RESULTAR CARO: EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMAR, EXHIBIR PRECIOS O PUBLICITAR EN LENGUAJE CLARO

¿Es gratuito para el proveedor transgredir el mandato que —con carácter general o específico— impone el sistema? De no ser así, ¿cuáles son las consecuencias?

El ordenamiento dispone una serie de efectos:

III.1. Nulidad del contrato

El consumidor tiene derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas, solución contenida en el art. 37 LDC, y en los arts. 36 LDC y 1389 del Código Civil y Comercial para las operaciones de crédito o financiamiento para el consumo, en particular.

III.2. Indemnización de daños

Cito un interesante caso en que se condenó a indemnizar la lesión sufrida en las legítimas expectativas originadas por una publicidad no clara⁽⁴⁾.

Carrefour promocionó ciertos productos en los cuales, por cada \$5 invertidos, se obtenía un cupón para participar en un concurso con distintos premios, el más relevante consistía en 160 viajes a Walt Disney World en Orlando, Florida.

El menor de edad A. E G., juntamente con su padre M. M., adquirieron los productos y llenaron los cupones a nombre del menor, que resultó beneficiario de uno de los viajes promocionados. Sin embargo, Carrefour comunicó que pese a haber resultado sorteado no podía ser acreedor por tratarse de un menor de edad.

No se encontraba establecido claramente (ni en el hipermercado, ni en la publicidad que se transmitía por televisión) que debían abstenerse de participar los menores de edad.

Los camaristas razonaron:

Dadas las características de la promoción, esto es que el premio era justamente un viaje a Disney y que los productos que había que comprar para obtener cupones a los fines de participar del sorteo eran identificados con la imagen de 'Mickey', como así también que las páginas de la gráfica de la promoción contienen ilustraciones de Goofy, Donald, Blanca Nieves, La Bella y la Bestia, Buzz y la fotografía del Castillo de Disney; que en letras destacadas se publicitaba 'Conocé y abrazá a tus personajes favoritos de Disney', es evidente que la publicidad se hallaba dirigida a los niños, y que, del modo en que ésta fue realizada, llevaba a colegir que eran destinatarios del premio, por lo que al resultar

(4) CNCiv, sala F, 30/8/2007, "M. M. y otro v. Carrefour Argentina SA"

confusa la publicidad, con mayor razón todos los requisitos debieron ser dados a conocimiento del público de manera clara y precisa, lo que no sucedió en el caso de autos.

Así, la publicidad del concurso y la difusión de sus bases, condiciones y reglamentos, deben ser transparentes y reflejar realmente la oferta (ley 22.802, dec. 1153/1970, res. 89/1998 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Lealtad Comercial) y si por algún motivo se invita o se tienta al público participante acudiendo a una publicidad que no refleja claramente las pautas de la oferta, deberá el organizador asumir aquellas consecuencias (conf. CNCiv., sala D, “Ferola, Karma A. v. Sola Argentina S.A. y otros”, del 19/9/2006).

III.3. Condena a pagar daño punitivo, además de la indemnización

La conducta del proveedor justifica la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 *bis* de la LDC⁽⁵⁾, tal como ilustra la siguiente jurisprudencia:

Los hechos que dan origen al presente proceso tienen su génesis en la *defectuosa información* brindada por las accionadas respecto a la promoción de venta de pasajes aéreos realizada, de la cual se siguió la desinteligencia en el alcance de dicha oferta al público realizada a través de la publicidad difundida por la empresa y por el banco.

El principio de buena fe exige *transparencia y una clara determinación de las pautas contractuales*, debiendo estarse en caso de duda a favor del consumidor.

Resultando la conducta publicitaria y comercial desplegada reprochable por ser evidente su desapego a las reglas protectorias del consumo, se admite el reclamo de daño punitivo con finalidad ejemplificadora respecto de conductas que no deben concretarse en el comercio⁽⁶⁾.

Y:

Tanto el incumplimiento de las demandadas, configurado en la demora de la entrega del vehículo, como la falta de información ‘cierta,

(5) Art. 52 *bis*: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.

(6) CCivCom. de Salta, Sala III, 29-jul-2016, “Figuroa Ricardo Adolfo c/ BBVA Banco Francés y Lantours S.A.” Cita: MJ-JU-M-100957-AR | MJJ100957. El punto en cuestión era decidir si la letra chica de la publicidad, que por cierto resulta ser de muy dificultosa lectura, podría tener un efecto restrictivo de la oferta que —en gráfica cien veces más grande— se realiza, diciendo que los consumidores que adquieran pasajes a Miami o Nueva York con tarjetas MasterCard del Banco Francés reciben un 20 % extra de descuento.

clara y detallada' en cuanto a la modalidad, tiempos y condiciones de la operatoria propia de la contratación, se encuentran debidamente acreditados en autos. Para que exista cabal cumplimiento de la obligación, la información debe ser eficaz. *La misma será clara cuando resulte comprensible para su destinatario, relacionándose así con el nivel educativo del profano. Para ello, debe ser adecuada o suficiente, es decir: no debe pecar por exceso ni por defecto, que lleven a confusión. Tampoco debe ser vaga o ambigua. Por último, debe ser detallada, lo que hace a la completitud de la oferta.*

Considerando entonces procedente la indemnización en concepto de daño moral, configurado por la falta de debida información tanto respecto de la operatoria y modalidad de contratación, como de la fecha de entrega del vehículo, lo que sin dudas afectó la tranquilidad y sentimientos legítimos del actor, incluso ocasionándole molestias, preocupaciones y gestiones adicionales, y habiendo cuestionado el actor el monto indemnizatorio reconocido por considerarlo exiguo, se aprecia procedente el agravio, y se dispone elevar el monto.

En virtud de lo expuesto, y atento el ámbito protectorio del derecho del consumidor, que de por sí implica un plus de protección respecto de otros incumplimientos contractuales, considero que corresponde en el caso de autos aplicar a las demandadas la sanción prevista en el artículo 52 *bis* de la Ley de Defensa del Consumidor, por lo que en este aspecto se revoca la sentencia de primera instancia y se hace lugar a la aplicación de la sanción por daño punitivo...".⁽⁷⁾

III.4. Aplicación de sanciones administrativas

Reiterada jurisprudencia sostiene que se trata de una infracción de tipo formal que no requiere elemento subjetivo o evento dañoso alguno para su configuración, y amerita por sí solo la imposición de sanciones.

La sumariada nunca expuso de forma *cierta, clara y detallada* las causas por las cuales decidiera no concederle el beneficio comprometido, limitándose a brindarle una copiosa cantidad de documental sin procesar, acompañado de respuestas vagas e imprecisas, cuando en el caso *la obligación informativa que pesaba sobre su parte la conminaba a brindar a aquel un claro y detallado informe de las razones* que justificaran su trascendental decisión de vedarle un 'premio' de la magnitud del que se lo privaba.

Lo expuesto no hace más que reafirmar lo sostenido por la autoridad de aplicación en tanto a que en los intercambios de correo electró-

(7) CApelCivyCom. de Salta, Sala III, 11-abr-2019, "Acosta Martín Enrique c/ Horacio Pussetto S.A. y otro c/acciones ley de defensa del consumidor. Cita: MJ-JU-M-118596-AR | MJJ118596

nico y de los reclamos formulados por el denunciante la información proporcionada por el Banco no fue clara y completa⁽⁸⁾.

En el caso, corresponde confirmar la resolución administrativa que impuso a las empresas coactoras (entidad bancaria y empresa de tarjeta de crédito) las sanciones pecuniarias, por infracción al artículo 4º de la ley N.º 24.240. Carecen de relevancia los argumentos esgrimidos en cuanto a la “limitada capacidad cognoscitiva del destinatario de esa información o las características del sujeto que está enfrente⁽⁹⁾.”

III.5. Interpretación a favor del consumidor

Las cláusulas ambiguas se interpretan en sentido contrario a la parte predisponente (art. 987 Cód. Civ. y Com.).

Si una oferta incluye precisiones contradictorias —no es clara—, se estará siempre a la más favorable al consumidor o usuario (art. 7º decreto reglamentario 1798/94).

III.6. Suspensión del plazo para el arrepentimiento en las modalidades especiales de contratación

El derecho de revocación no se extingue si el consumidor no ha sido informado debidamente sobre su derecho (art. 1111 Cód. Civ. y Com.).

IV. FINAL

Concluyo con un concepto que grafica la trascendencia actual del lenguaje claro: en el ámbito judicial se lo considera garantía de acceso a la justicia⁽¹⁰⁾.

(8) CCAyT de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Sala I, 20-feb-2019, “Banco Santander Río S.A. c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor” | recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor. Cita: MJ-JU-M-117644-AR | MJJ117644

(9) CCAyTyRC. Sala III, 10-06-2020 “Banco de Galicia y Buenos Aires SA y otros c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor”.

(10) La ministra de la Corte Suprema y presidenta de la Comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile, Ángela Vivanco, sostiene que “en el ámbito del derecho internacional de los derechos humanos, se ha desarrollado una comprensión más amplia del derecho de acceso a la justicia, a partir de la definición de algunos estándares que integran obligaciones de diferentes autoridades públicas y operadores judiciales, para eliminar barreras de índole jurídica, social, económica y cultural que limitan la tutela efectiva de este derecho, particularmente a personas que enfrentan alguna condición de vulnerabilidad. Una de esas barreras es el ámbito de lo lingüístico. En ese sentido, el acceso a la justicia no sólo comprende la posibilidad de recurrir a un tribunal, interponer una acción o ser asistido legalmente, sino también, tener toda la información del proceso, recibir una respuesta y comprenderla. El lenguaje claro y sencillo juega un rol fundamental, porque es una manera de acceder a la justicia, porque el derecho que tienen las personas a la información pública y a comprender conceptos jurídicos y administrativos es un derecho que permite proteger y acceder a otros derechos, entendiéndose que la información ya no es un fin, sino que un medio o instrumento para concretar otros derechos, que pueden ser de diversa índole: civiles, políticos, económicos, sociales y culturales”.

ANÁLISIS Y CLARIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA ESPAÑOLA: EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMTCLAR (*)

Por Estrella Montolío Durán (**), M. Ángeles García Asensio (***) y
Mar Forment Fernández (****)

I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo presentamos el proyecto de investigación ComTClar, que se propone contribuir a caracterizar y a clarificar el discurso que se realiza en los documentos tributarios españoles. Es un proyecto interdisciplinario,

(*) Esta publicación es parte del proyecto de I+D+i PID2020-114308RB-I00, financiado por MCIN/ AEI/10.13039/501100011033/ *El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación.*

(**) Catedrática de Lingüística Hispánica en la Universidad de Barcelona y coordinadora del grupo de investigación consolidado EDAP (Estudios del Discurso Académico y Profesional). Directora de la Cátedra UB-DIBA Comunicación clara aplicada a las Administraciones Públicas. Es la investigadora principal de proyectos competitivos financiados por diferentes ministerios e investigadora de proyectos internacionales, así como profesora invitada en universidades a europeas y americanas. Asesora en materia de comunicación clara en numerosas instituciones como el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial, la fiscalía general del Estado, agencias españolas - como la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) o la Agencia Tributaria (AEAT) -, la Generalitat de Cataluña, etc. También es miembro del Consejo Asesor del Proyecto estratégico para la recuperación y transformación económica (PERTE) Nueva Economía de la Lengua.

(***) Lingüista, doctora en Filología Hispánica, profesora titular de la Universidad de Barcelona y miembro del grupo de investigación EDAP (Estudios del Discurso Académico y Profesional). Es especialista en comunicación persuasiva y en el análisis del discurso jurídico. Ofrece docencia en redacción jurídica clara en el máster de Estudios Jurídicos Avanzados y en la Escuela Judicial de España. Es coautora del Informe sobre el lenguaje escrito a petición de la Comisión para la Modernización del Discurso Jurídico Español, de la Guía práctica de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid y de la Guía de redacción judicial clara del Ministerio de Justicia. Asesora en comunicación clara a empresas y a organismos públicos.

(****) Lingüista, doctora en Filología Hispánica y profesora titular de la Universidad de Barcelona. Es especialista en el análisis del léxico del español y miembro del grupo de investigación EDAP (Estudios del Discurso Académico y Profesional). Ofrece docencia en redacción jurídica clara en la Escuela Judicial de España y desarrolla tareas de asesoría lingüística a entidades financieras.

en el que intervienen 24 investigadores y diversas instituciones. Exponemos los objetivos del proyecto, describimos el corpus de documentos compilados y ofrecemos los primeros resultados, que incluyen la reescritura y el rediseño de la *notificación de providencia de apremio* de la Agencia Tributaria estatal siguiendo indicaciones de lenguaje claro.

II. PRESENTACIÓN

Desde la aprobación en España de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, las Administraciones públicas españolas están inmersas en un complejo proceso de transformación para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, garantizar la exigencia democrática de transparencia, preservar la seguridad jurídica y poner a las personas en el centro de su actividad (García López y Morales, 2019). Las Administraciones tributarias, piedras angulares del Estado, no son ajenas a esta transformación, que va unida a una imparable migración hacia entornos digitales de sus formas de interacción con los contribuyentes (Andrés, 2022; Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023).

Este artículo tiene como objetivo presentar un proyecto de investigación que analiza la actividad de las Administraciones tributarias españolas que, al tiempo que desarrollan su transformación digital, están siendo permeables a las investigaciones que subrayan el papel del lenguaje claro como *nudge*⁽¹⁾ (García Asensio et al., 2022; Montolío et al., 2022) y herramienta estratégica para potenciar la eficacia de sus actuaciones y fortalecer su relación de confianza con los contribuyentes. De hecho, aún son numerosas las quejas que reciben las agencias recaudatorias españolas por la dificultad que presentan sus formularios, documentos o comunicaciones electrónicas para ser comprendidos fácilmente por las personas destinatarias (García Asensio et al. 2022; Montolío 2022). Asimismo, los ciudadanos reivindican su “derecho a entender” a las Administraciones (Montolío y Tascón, 2020). A su vez, las Administraciones tributarias, como las Administraciones públicas españolas, en general, son conscientes de que la transformación digital no puede permanecer ajena a una revisión profunda de sus procesos comunicativos y a la necesidad de adaptar las formulaciones lingüísticas de sus mensajes a la capacidad de comprensión de un ciudadano medio.

(1) Un *nudge* es un estímulo cognitivo para favorecer un comportamiento favorable al bien común por parte de la ciudadanía (Thaler y Sunstein 2009).

III. LA NECESIDAD DE INVESTIGAR SOBRE EL DISCURSO TRIBUTARIO: EL PROYECTO COMTCLAR

En este contexto, surge el proyecto ComTClar de investigación: “El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación (PID 2020-114308RB-100)”. Está financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y liderado por lingüistas del grupo de investigación EDAP (Estudios del Discurso Académico y Profesional) de la Universidad de Barcelona (España). ComTClar es acrónimo de “Comunicación Tributaria Clara”.

El proyecto, focalizado en la documentación tributaria española, responde a un triple propósito: (a) avanzar en la descripción del discurso tributario español que se realiza a través de los documentos que recibe el contribuyente; (b) evaluar el grado en que este discurso resulta (in)comprensible para el ciudadano según las indicaciones o sugerencias de redacción clara que ofrecen las guías que emanan de movimientos internacionales de lenguaje claro y a través de pruebas empíricas que lo demuestran; y, con los resultados obtenidos, (c) trabajar con las Administraciones tributarias para mejorar la eficacia comunicativa de tales documentos, proponer versiones alternativas con nuevos diseños y distintas formulaciones lingüísticas, y someter a validación esas nuevas versiones por parte de ciudadanos y juristas.

El primer propósito del proyecto implica generar conocimiento científico, dado que se pretende avanzar en la caracterización lingüística, textual y discursiva de un subámbito del discurso administrativo, el discurso tributario español, que aún no ha recibido suficiente atención por parte de la comunidad científica internacional. A este objetivo descriptivo se unen los siguientes dos propósitos, que responden a una voluntad de compromiso social y de acción para avanzar en la resolución de un problema que atañe directamente a la relación entre la ciudadanía y la Administración (pública, en general, y tributaria, en particular) y que implica apostar por un lenguaje y una comunicación claros y por una transformación de la cultura comunicativa de las Administraciones.

IV. INVESTIGACIÓN-ACCIÓN INTERDISCIPLINARIA

El proyecto es ambicioso y solo puede abordarse desde una mirada interdisciplinaria. En él participan 24 investigadores procedentes de 5 campos de conocimiento (lingüistas y traductores jurados, juristas especializados en derecho tributario, politólogo y socióloga) y de 8 universidades (españolas, italianas y holandesa), así como profesionales no académicos que suman al proyecto campos de conocimiento y una colaboración público-privada (sus perfiles: inspector de Hacienda, asesor fiscal, funcionario del Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona, ma-

gistrada del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña especializada en delitos tributarios, abogado, experto en diseño y en experiencia de usuario).

El equipo de lingüistas interviene en todas las fases de la investigación. Los juristas tributaristas analizan la normativa para localizar posibles antinomias o incoherencias en el procedimiento de recaudación y para plantear simplificaciones que se traduzcan en una tramitación tributaria que economice esfuerzos. También validan, desde un punto de vista jurídico, las versiones alternativas de los documentos que el proyecto estima procedente someter a revisión lingüística desde la mirada del lenguaje claro.

Por su parte, el politólogo experto en políticas comparadas del derecho a entender y la socióloga especializada en finanzas públicas y en técnicas de investigación social participan en el diseño de encuestas a ciudadanos y a profesionales del ámbito tributario con las que identificar creencias y emociones, así como el diseño de pruebas empíricas para evaluar la inteligibilidad de los documentos tributarios sometidos a transformación con propuestas de nuevo diseño y de redacción clara. Los profesionales del equipo que trabajan fuera del entorno académico facilitan el acceso a los profesionales directamente implicados en los procedimientos de gestión y de recaudación.

Finalmente, la intervención del experto especializado en diseño y en escritura en los nuevos medios digitales tiene el objetivo de proponer versiones visuales alternativas.

V. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL: LA CÁTEDRA UB-DIBA DE COMUNICACIÓN CLARA APLICADA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El proyecto ComTClar aúna esfuerzos con la Cátedra UB-DIBA de Comunicación clara aplicada a las Administraciones públicas, también liderada desde la Universidad de Barcelona (UB) por el equipo de lingüistas EDAP. La cátedra, con objetivos formativos, de investigación y de transferencia del conocimiento, está auspiciada por la Diputación de Barcelona, que tramita los tributos de 306 municipios de la provincia de Barcelona a través de las oficinas físicas y virtuales de su Organismo de Gestión Tributaria (ORGT).

El ORGT tiene entre sus líneas estratégicas de actuación la transformación de algunos de los documentos inherentes a los trámites tributarios que gestiona para que resulten más comprensibles. Para el ORGT es también prioritario diagnosticar el grado de fluidez de sus interacciones con la ciudadanía. El equipo de investigadores de la cátedra y del proyecto trabaja para conseguir estos objetivos.

VI. EL CORPUS COMTCLAR DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS

La utilización de corpus de textos reales es requisito imprescindible para la caracterización rigurosa de los discursos de especialidad. Dado que el proyecto ComTClar pretende avanzar en el conocimiento y en la clarificación del discurso tributario español, con foco en los documentos que reciben los contribuyentes, se hace imprescindible contar un corpus textual que actúe como aval empírico de la investigación y de la acción clarificadora.

Al no existir previamente un corpus accesible de documentos tributarios, el compendio textual que ha reunido el proyecto es relevante, especialmente porque es costoso acceder a un número representativo de textos reales convenientemente cegados. Contar con un equipo de investigación tan extenso y con la colaboración de distintas Administraciones lo ha hecho posible.

Siguiendo los principios que definen los tipos de corpus (Rojo, 2021), los documentos que conforman el corpus ComTClar proceden de España, son reales, completos, están escritos en español y pertenecen a un período cronológico concreto (años 2020 y 2022). En total, se han compilado 352 documentos tributarios españoles. Se trata, además, de un corpus cerrado, de 169.619 palabras, que también se ha reunido tomando en consideración un criterio temático y de emisor-receptor. Esto significa que los documentos están necesariamente asociados a actos de la Administración en materia de gestión y de recaudación tributarias.

El corpus se estructura en dos subcorpus: estatal y municipal. Esta organización viene determinada por el emisor del documento, que varía en cada subcorpus: la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) es el emisor del subcorpus estatal, y distintas Administraciones tributarias municipales (locales) de todo el territorio español son emisoras del subcorpus municipal.

Cabe especificar que los géneros o documentos tributarios de los dos subcorpus pertenecen, a su vez, a dos distintas fases del procedimiento tributario: el período de pago voluntario (fase de gestión) y el período de pago ejecutivo o de apremio (fase de recaudación). En la fase de recaudación, dos son los actos administrativos más relevantes: la providencia de apremio, que se comunica a través de dos tipos de géneros: el aviso y la notificación de providencia de apremio; y la diligencia de embargo.

Es sobre el género “notificación de providencia de apremio” donde está recayendo la primera propuesta de clarificación textual y de rediseño de documentos. La providencia de apremio es el acto más relevante de la fase de recaudación no solo porque tiene la misma fuerza ejecutiva que una senten-

cia judicial firme, sino también por su repercusión en la vida y en el patrimonio de un contribuyente. Tanto las notificaciones de las providencias de apremio como las diligencias de embargo de la AEAT tienen una frecuencia de emisión anual de más de 100.000 ejemplares.

En cuanto al subcorpus municipal, su representatividad en conjunto es alta, ya que reúne documentos que se envían a contribuyentes residentes en 2.471 municipios españoles. España cuenta en la actualidad con 8.131 municipios.

Un primer acercamiento a los documentos compilados en los dos subcorpus revela que cada Administración gestora, dentro del marco legal, adapta el diseño de los documentos y la redacción de los textos a su propia tradición discursiva. No ocurre lo mismo con los contenidos de cada género documental que, en muchos casos, vienen regulados por ley. Los contenidos de las notificaciones de providencia de apremio, por ejemplo, contienen los contenidos obligatorios regulados por la ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y por el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

VII. DESARROLLO Y ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO

Reunir el corpus ComTClar ha sido uno de los logros del proyecto hasta ahora. A continuación, presentamos otros avances conseguidos según los objetivos trazados. Nos ceñiremos a los logros liderados por el equipo de lingüistas.

VII.1. Descripción del discurso tributario

Para poder abordar una caracterización general del discurso tributario español, el corpus ComTClar ha sido sometido a un análisis exhaustivo a través de la herramienta Sketch Engine. (Kilgarriff et al. 2014). Este programa de concordancias permite interrogar al corpus con el objeto de obtener, entre otros, listas de palabras más frecuentes, palabras clave, concordancias y colocaciones, y detectar los rasgos que merecen un análisis contextual cualitativo más detallado.

En este momento, los lingüistas del proyecto se encuentran inmersos en este análisis, que proporciona ya resultados significativos. A modo de ejemplo, el análisis morfosintáctico del corpus revela que los sustantivos constituyen claramente la clase gramatical más usada.

El sustantivo más frecuente en el corpus es *pago*, que aparece 1.838 veces. *Pago* es el resultado de un proceso de nominalización de verbal, es decir, el sustantivo *pago* se forma a partir del verbo *pagar*. En realidad, en el corpus las nominalizaciones son abundantísimas: cerca de la mitad de los

sustantivos son nominalizaciones. Sin duda, este rasgo caracteriza el discurso tributario español. Por otra parte, conviene recordar que las guías de lenguaje claro recomiendan limitar el uso (y, sobre todo, el abuso) de las nominalizaciones y sustituirlas por construcciones verbales, con orden sujeto + verbo + objeto. El significado de una construcción verbal se procesa con mayor facilidad que el significado, más abstracto o implícito, de una construcción nominal.

En esta presentación sumaria de las características del discurso tributario en español, conviene destacar también que el adverbio más frecuente en los documentos tributarios que analizamos es la forma de negación *no*. La frecuencia de uso de *no* es diez veces superior a la del segundo adverbio más usado: *arriba*. La abundante presencia de *no* es muy significativa, pues muestra una primera aproximación al tono de los documentos tributarios recopilados en el corpus.

En el análisis en curso, una parte muy importante de la caracterización del discurso tributario sigue recayendo en el estudio del léxico. La reflexión se está organizando en torno a cuestiones como la terminología tributaria y su forma de inclusión en los documentos, la variación léxica (repertorio de palabras distintas respecto del número de palabras totales) y la densidad léxica (proporción entre el número de palabras semánticamente plenas y el número total de palabras).

VII.2. Creencias y opiniones sobre el discurso tributario

La percepción de la ciudadanía sobre la eficacia y la confiabilidad del sistema tributario puede determinar su motivación intrínseca para pagar impuestos. Hay que tener en cuenta que cumplir con las obligaciones tributarias no se traduce únicamente en abonar impuestos; también supone cumplimentar formularios, responder a requerimientos de información, calcular recargos, solicitar aplazamientos y, en definitiva, interactuar con la Administración tributaria correspondiente. Los ciudadanos emplean tiempo y esfuerzo en realizar todos estos trámites. A menudo, además, han de pagar a profesionales para que les ayuden a realizar las gestiones con rigor jurídico y técnico y garantía de éxito.

Según los datos del último estudio del Instituto de Estudios Fiscales, 6 de cada 10 contribuyentes (58,3%) recurrieron en 2020 a algún tipo de ayuda externa para cumplimentar sus declaraciones tributarias. De entre todos ellos, un 29,4% pagó servicios de gestores o asesores fiscales. Las Administraciones tributarias españolas empiezan a mostrar interés en saber por qué se produce esta circunstancia, y es posible formular hipótesis al respecto: por un lado, la complejidad de la normativa tributaria para alguien lego en la materia; por otro lado, la dificultad del contribuyente para entender los documentos. A estas razones, conviene añadir las emociones o sentimien-

tos que despiertan los trámites tributarios en los ciudadanos, que llegan a sentir estrés psicológico ante cualquier interacción con administraciones tributarias y, en lo que atañe a cuestiones lingüísticas, el peso de un lenguaje de poder que los hace sentirse súbditos en vez de ciudadanos de pleno derecho que toman decisiones estando bien informados (Montolío 2022, en prensa).

El proyecto ComTClar ha querido recabar datos cuantitativamente fiables que permitan valorar con rigor cómo son las prácticas comunicativas de las Administraciones tributarias con los ciudadanos españoles. En este sentido, se han ideado y realizado cuatro encuestas. Las dos primeras están dirigidas a profesionales del ámbito tributario; las dos últimas, a ciudadanos con distintos perfiles socioeconómicos. Ninguna de estas encuestas tiene precedentes en España:

- Encuesta al personal de atención ciudadana de las oficinas del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona.
- Encuesta a asesores fiscales.
- Encuesta a ciudadanos residentes en la provincia de Barcelona.
- Encuesta para el bloque variable del barómetro fiscal «Opiniones y actitudes fiscales de los españoles» del Instituto de Estudios Fiscales (IEF) de 2022, dirigido a ciudadanos residentes en España mayores de 18 años.

El objetivo de las dos primeras encuestas ha sido recoger las valoraciones emitidas por los profesionales del ámbito tributario sobre el grado de claridad de los documentos de las Administraciones tributarias en su comunicación con los contribuyentes.

En cuanto a las dos últimas encuestas, su propósito ha sido medir la cantidad y la calidad de los conocimientos tributarios de algunos ciudadanos españoles, teniendo en cuenta variables demográficas como el sexo, la edad o el nivel de instrucción. Además, se pretendía identificar las emociones y sentimientos que despiertan los textos tributarios en la ciudadanía para, de este modo, contar con el respaldo cuantitativo necesario para afirmar que estos sentimientos suelen ser negativos.

El trabajo de campo correspondiente a los cuatro cuestionarios ya ha finalizado. En la actualidad, se están analizando los datos que aportan estas encuestas, pero ya es posible adelantar algunas conclusiones sumamente interesantes para los objetivos del proyecto ComTClar. Así, por ejemplo, los resultados de la encuesta a asesores fiscales muestran que la cualidad peor valorada en los documentos tributarios es el vocabulario, que un 95% de los asesores fiscales considera poco comprensible para las personas con escasos conocimientos en la materia. Por otra parte, solo una minoría de ase-

sores fiscales valora la comunicación de las Administraciones tributarias como bastante clara o muy clara.

VII.3. Propuestas de clarificación de documentos tributarios

El proceso de reelaboración colaborativa, de clarificación textual y de rediseño visual de la “notificación de providencia de apremio” está aún en desarrollo. Como inicio, se están clarificando los cinco modelos de documentos que usa la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) en la fase de recaudación.

Los primeros análisis cuanti-cualitativos del corpus ComTClar, el mapeo de indicaciones de las guías más actuales de lenguaje claro (da Cunha y Escobar, 2021) y la necesidad de tomar en consideración los contenidos que, por ley, deben constar obligatoriamente en una notificación de providencia de apremio han sido el punto de partida para identificar las zonas de oscuridad que presentan los cinco modelos: baja legibilidad, tipografía pequeña, cambios tipográficos innecesarios, exceso de subrayados, ausencia de jerarquía informativa, mezcla de hechos y referencias legales, desorden en la presentación de algunas instrucciones, frases largas, dislocaciones sintácticas, alteración del orden natural de los elementos de una oración, formulaciones en negativo, vaguedad de contenidos, abundantes nominalizaciones y estructuras impersonales, terminología compleja.

La clarificación incluye la reescritura del componente verbal para hacerlo comprensible y de lectura amable, y también conlleva cambios en la arquitectura y en la jerarquización de contenidos para que el ciudadano pueda localizar de manera rápida y fácil la información más necesaria. Las versiones alternativas resultantes están siendo consensuadas en diálogo constante con directivos de la AEAT. En la fase final se realizarán *tests* de usuarios para valorar el grado de satisfacción de ciudadanos, expertos en derecho tributario y profesionales de las Administraciones tributarias con las nuevas propuestas y para realizar, en su caso, los cambios necesarios.

VIII. CONCLUSIÓN

El proyecto ComTClar, que se inició a finales de 2021, finalizará en 2024. Sus propósitos son ambiciosos y, además de los objetivos estrictamente comunicativos, abrazan ideales de ética pública y buen gobierno, transparencia y acceso a la información, y confianza ciudadana a través de la necesaria mejora de la calidad de la comunicación que se establece entre la Administración y la ciudadanía. Tiene en cuenta que las medidas de calidad democrática no se agotan con un acceso amable y fácil a los documentos, sino garantizando que la información que se vehicula a través de ellos está al alcance cognitivo de los contribuyentes y redactada en lenguaje claro.

Hay evidencias de que una comunicación clara entre la Administración y la ciudadanía allana el terreno para recuperar la confianza en las instituciones y, en lo que atañe a las Administraciones tributarias, para otorgar sentido a los procedimientos de gestión y de recaudación de tributos y a su misión de gestionar recursos con los que procurar el bien común. Solo un ciudadano bien informado, que no se ve envuelto en procesos engorrosos y comunicaciones poco claras, puede tomar decisiones, cumplir con confianza sus obligaciones tributarias, dejar constancia segura de los actos que ha realizado e incrementar su motivación por la rendición de cuentas. Solo el trabajo conjunto entre Administraciones, universidades y equipos de investigación interdisciplinarios, profesionales y ciudadanía puede hacer que el *derecho a entender* deje de ser una reivindicación para convertirse en un marcador de transparencia y de calidad democrática.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés Segovia, Belén, “La transformación digital público-privada en España”, *Gobernação Pública Digital, Smart Cities e Privacidade*, Fonseca, Isabel Celeste M. (coord.), Coimbra: Almedina, 2022, 14-42.
- Agencia Tributaria, “Plan estratégico 2020-2023”, 2020, disponible en: https://www.agenciatributaria.es/static_files/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Planificacion/PlanEstrategico2020_2023/PlanEstrategico2020.pdf (verificado el 6 de julio de 2023).
- Da Cunha, Iria, Escobar, M.^a Ángeles, “Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación”, *Pragmalingüística*, 2021, 29, 129-148.
- García Asensio, M.^a Ángeles; Polanco, Fernando; Montolío, Estrella, “Redacción clara: un *nudge* y una respuesta a la exigencia democrática de transparencia en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía”, en *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración. Aportaciones de las ciencias conductuales, nudging y sectores público y privado*, Ponce Solé, Juli (coord.), Marcial Pons, Madrid, 2022, 133-152.
- García López, Fátima y Morales García, Ana María, “Derecho de acceso a la información pública y transparencia: análisis de la Ley de Transparencia española”, *Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*, Clip de Sedic, 2019, 79, disponible en: <https://clip.sedic.es/articulo/derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-y-transparencia-analisis-de-la-ley-de-transparencia-espanola/> (verificado el 7 de julio de 2023).
- Kilgariff, Adam, Baisa, Vít; Bušta, Jan et al., “The Sketch Engine: ten years on” *Lexicography ASIALEX*, 2014, 1, 7-34.
- “España digital 2025”, Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

- Montolío, Estrella, “El fracaso comunicativo de la administración. Del ensimismamiento autoritario hacia la comunicación ciudadana”, Telos, 2022, disponible en <https://telos.fundaciontelefonica.com/el-fracaso-comunicativo-de-la-administracion/>.
- Montolío, Estrella (en prensa), “La Administración somos todos. Pero ¿nos habla a todos?”, El español en el mundo, Anuario del Instituto Cervantes 2023.
- Montolío, Estrella (dir.); García Asensio, M.^a Ángeles; Gras, Pedro; López Samaniego, Anna; Polanco, Fernando; Taranilla, Raquel; Yúfera, Irene, “Informe sobre el lenguaje escrito”, Ministerio de Justicia, Madrid, 2011.
- Montolío, Estrella y Tascón, Mario, “El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía”, Catarata, Madrid, 2020.
- Montolío, Estrella; Polanco, Fernando; García Asensio, M.^a Ángeles, “Lingüística y ciencias del comportamiento”, en *Acicates (nudges)*, buen gobierno y buena administración. Aportaciones de las ciencias conductuales, *nudging* y sectores público y privado, Ponce Solé, Juli (coord.), Marcial Pons, Madrid, 2022, 133-152.
- Rojo, Guillermo, “Diseño, construcción y explotación de corpus”, en *Introducción a la lingüística de corpus en español*, Routledge, Londres y Nueva York, 2021, 62-126.
- Thaler, Richard H. y Sunstein, R. Casl, “Un pequeño empujón (*nudge*): El impulso que necesitas para tomar las mejores decisiones en salud, dinero y felicidad”, Taurus, Madrid, 2009.

LAS REDES DE LENGUAJE CLARO COMO HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS: LA INCIPIENTE EXPERIENCIA URUGUAYA

Por Santiago Pereira Campos (*)

I. CREACIÓN Y OBJETIVOS DE LA RED URUGUAYA DE LENGUAJE JURÍDICO CLARO

En Montevideo, el 23 de junio de 2022, en un acto celebrado en el Palacio Legislativo, con la presencia de autoridades nacionales, se constituyó la Red Uruguaya de Lenguaje Jurídico Claro.

Conforman la red, como miembros fundadores, el Poder Judicial, el Parlamento, la Fiscalía General de la Nación y la Universidad de Montevideo. La red está abierta a la adhesión de instituciones públicas y privadas, habiéndose recibido en los primeros meses de trabajo de la red, varias solicitudes para integrarla.

La Universidad de Montevideo actúa como facilitadora del trabajo de la red y promueve la realización de actividades de capacitación, investigación y difusión del lenguaje jurídico claro, brindando asistencia técnica a requerimiento de cualquiera de las demás partes.

Ante la propuesta de la Universidad de Montevideo para crear la red, la respuesta de las entidades convocadas fue inmediata, recibiendo total apoyo de las máximas autoridades del Poder Legislativo, Poder Judicial y Fiscalía General de la Nación, que pusieron sus equipos técnicos a trabajar en los objetivos de la red.

(*) Presidente del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal. Coordinador de la Red Uruguaya de Lenguaje Jurídico Claro. Miembro de la Cátedra Latinoamericana de Lenguaje Jurídico Claro. Miembro del Consejo de la Asociación Internacional de Derecho Procesal. Profesor Titular de Derecho Procesal y director de la Maestría en Derecho Procesal y Litigación de la Universidad de Montevideo. La primera versión de este trabajo fue publicada en *Crónica de la Lengua Española 2022-2023* de la Real Academia Española y la Asociación de Academias de la Lengua Española, Editorial Planeta, España, 2023, pág. 650-659.

El propósito principal de la red es promover el lenguaje claro en la elaboración de normas jurídicas, decisiones administrativas y jurisdiccionales, audiencias judiciales y administrativas y en todos los mensajes a la sociedad que emanan del Estado. A tales efectos, se propone la capacitación de las personas que, desde distintos roles, actúan en el sistema jurídico.

La red busca compartir experiencias entre los países iberoamericanos y sus instituciones para aportarle a las entidades y personas que la integran, las habilidades, técnicas y destrezas necesarias para que los contenidos de los mensajes jurídicos que de ellas emanen estén elaborados con lenguaje claro, permitiendo a las personas destinatarias de estos comprender su significado.

Las principales líneas de trabajo de la red son las siguientes:

a. Promover la utilización de lenguaje claro en los documentos e iniciativas, escritas, orales o audiovisuales, que emanen de las partes fundadoras y adherentes.

b. Promover y difundir el uso del lenguaje comprensible al interior de las instituciones que integran la red, como en otras instituciones públicas con las cuales se relacionen.

c. Facilitar la participación de los miembros de la red en diversos ámbitos profesionales, académicos y de la sociedad civil, con el fin de promover el lenguaje claro en la función pública.

d. Mantener una comunicación expedita entre las partes e intercambiar información necesaria para la mejor realización de los compromisos anteriores.

e. Elaborar estándares de lenguaje claro y comprensible para que sean considerados por los distintos organismos del Estado en la redacción de normas y de documentos públicos.

f. Crear un grupo técnico con docentes y miembros de cada una de las instituciones de la red, a los efectos de brindar apoyo en el diseño e implementación de los objetivos señalados.

g. Desarrollar una página web abierta al público, en la cual puedan encontrarse contenidos de difusión y capacitación sobre lenguaje jurídico claro, tales como videos, protocolos, libros, manuales, entre otros.

h. Impulsar la creación de semilleros de estudiantes universitarios interesados en el lenguaje jurídico claro, a los efectos de promover la investigación en las universidades miembros de la Catedra Latinoamericana de Lenguaje Jurídico Claro y en la red.

En septiembre de 2022 se constituyeron los grupos técnicos de la Red Uruguaya de Lenguaje Jurídico Claro, integrados por personas de las instituciones fundadoras y de la academia, con el propósito de dar apoyo técnico a la red en el cumplimiento de sus objetivos y el diseño e implementación de sus líneas de trabajo.

En octubre del mismo año se realizó el primer seminario internacional de la red, abierto a todas las personas interesadas, con la participación de representantes de las instituciones fundadoras, de la Real Academia Española y de las redes de Argentina, Colombia y Chile.

II. EL CONTEXTO IBEROAMERICANO SOBRE PROMOCIÓN DEL LENGUAJE CLARO A IMPULSO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

Existe cierto consenso acerca de la poca claridad que suelen tener los textos jurídicos para la sociedad.

Es creciente la preocupación de los parlamentos iberoamericanos sobre la necesidad de mejorar la redacción de las leyes. Desde los poderes ejecutivos, por su parte, emana una profusa normativa reglamentaria que suele ser excesivamente compleja y de difícil articulación con las demás normas jurídicas. Esta situación pone en jaque el derecho a comprender de la mayor parte de las personas.

Del mismo modo, las personas tienen dificultades para comprender la forma en que quienes actúan en el sistema jurídico se expresan oralmente, por ejemplo, en audiencias judiciales o administrativas, conferencias de prensa sobre temas jurídicos, declaraciones públicas, etc. Y ello ocurre en relación a textos jurídicos y comunicaciones orales que son relevantes para la vida de las personas en sociedad.

Frente a los problemas generados por la falta de lenguaje claro en la comunicación del Estado hacia la sociedad, surgen en el mundo varias iniciativas para cambiar una realidad que atenta contra las instituciones democráticas y el desarrollo de los derechos humanos. Se destacan, por ejemplo, los trabajos realizados desde hace décadas en Suecia, Francia, Inglaterra o Estados Unidos.

En los últimos años, Iberoamérica ha puesto énfasis en los problemas que genera la percepción ciudadana negativa sobre las instituciones de los distintos países, debilitando las democracias. Surge así la necesidad de trabajar en mejorar la comunicación entre el Estado y la sociedad para lograr el fortalecimiento de las instituciones democráticas, jugando un rol esencial el lenguaje claro.

La creación de la Red Uruguaya de Lenguaje Jurídico Claro se da en un contexto iberoamericano propicio a la promoción del lenguaje jurídico claro, gracias al impulso de la Real Academia Española.

Desde 2014, la Real Academia Española ha intensificado su trabajo en el ámbito del lenguaje jurídico claro, “para convertirlo en una línea primordial de su labor, no solo lingüística, sino también institucional, en el marco de la política panhispánica”⁽¹⁾. En este marco, se destacan el Diccionario del Español Jurídico, el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico y el Libro de Estilo de la Justicia, que se proponen promover la claridad y la seguridad del lenguaje jurídico.

En 2019 se creó la Cátedra Latinoamericana de Lenguaje Jurídico Claro⁽²⁾, con el auspicio de la Real Academia Española, integrada por facultades de derecho de distintos países de la región, a la que se adhirió en 2021 la Universidad de Montevideo.

En este contexto, se han constituido redes de lenguaje claro en Chile, Colombia y Argentina, sumándose ahora Uruguay.

Finalmente, el 9 de junio de 2022, también bajo el impulso de la RAE, tuvo lugar en Chile la constitución de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro⁽³⁾, con el propósito de sumar las diversas iniciativas sobre lenguaje claro y accesible que se están desarrollando en el mundo hispanohablante, para mejorar las relaciones entre los poderes públicos y los ciudadanos.

III. EL DERECHO A COMPRENDER Y EL LENGUAJE JURÍDICO CLARO COMO HERRAMIENTA PARA FORTALECER EL ESTADO DE DERECHO

Si queremos democracias consolidadas, es tarea primordial del Estado y de la academia, trabajar en la promoción y desarrollo del lenguaje claro para mejorar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

(1) Página web de la Real Academia Española [Consulta: 23 de setiembre de 2022]. Disponible en <https://www.rae.es/noticia/firma-del-protocolo-general-de-colaboracion-para-el-fomento-de-un-lenguaje-juridico-moderno>.

(2) Son parte de este acuerdo las facultades de derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile), la Universidad de los Andes (Colombia), la Universidad EAFIT (Colombia), la Universidad ICESI (Colombia) y la Universidad Austral (Argentina). Posteriormente se incorporaron la Universidad de Buenos Aires (UBA) y la Universidad de Montevideo (UM). Respecto de la última universidad mencionada, tengo el enorme desafío de liderar su equipo de trabajo en lenguaje jurídico claro.

(3) Página web de la Real Academia Española [Consulta: 23 de setiembre de 2022]. Disponible en <https://www.rae.es/noticia/lanzamiento-de-la-red-panhispánica-de-lenguaje-claro-0>

La Federación Internacional de Lenguaje Claro (*International Plain Language Federation*)⁽⁴⁾ señala que una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información.

El lenguaje claro tiene que ver con poner primero al lector; descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos. La meta es que un lector pueda entender un documento escrito en lenguaje claro la primera vez que lo lee.

Como señalan Poblete y Fuenzalida⁽⁵⁾, todo Estado que desee consolidar su democracia y justicia no solo debe sustentarse en la presunción del conocimiento de la ley por parte de sus ciudadanos, sino que tiene la obligación de difundir sus normas para que sean conocidas.

Si la regla general es que son públicos los actos y la información que emana del Estado, el razonamiento que se colige es que ese deber de publicidad obliga a exteriorizarlos de manera que los hagan comprensibles.

Mostrar datos ya no es suficiente. Ello hoy se manifiesta como insignificante si las instituciones públicas y privadas no realizan un esfuerzo por ser comprendidas por sus destinatarios.

Desde la óptica lingüística, si un lector no puede acceder al contenido semántico de un texto, vale decir, al significado que pretende transmitir, dicho escrito no es comunicativo y pierde así la calidad de texto propiamente tal.

Es imprescindible que exista un código común de entendimiento entre el Estado y sus habitantes, que facilite y asegure el éxito de la comunicación.

Cuando nos referimos al lenguaje jurídico claro, está en juego nada menos que el derecho de las personas a comprender su Constitución, las leyes, los actos administrativos, las sentencias y otras normas básicas reguladoras de la convivencia, así como toda la comunicación que emana del Estado.

Los problemas derivados de la falta de lenguaje claro en la comunicación del Estado hacia la ciudadanía se advierten en todos sus campos de actuación.

(4) Página web de International Plain Language Federation [Consulta: 1º de julio de 2022]. Disponible en: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>

(5) Poblete, C. y Fuenzalida, P., "Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano", *Revista de Lengua i Dret, Journal of Language and Law*, núm. 69, (junio 2018), pág. 121.

Así, por ejemplo, las notificaciones de actos del Estado que llegan al domicilio de los ciudadanos son, en su gran mayoría, difíciles de decodificar sin un técnico, afectándose muchas veces el derecho a la información, el consentimiento informado y el propio derecho a la defensa oportuna, que suele culminar con una vulneración de sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Si miramos la situación de los poderes judiciales, en varios países de América Latina la percepción ciudadana sobre los sistemas de justicia es bastante negativa. Si bien Uruguay es uno de los países mejor posicionados en materia de baja corrupción, independencia judicial y fortaleza institucional en todos los relevamientos internacionales, se ha reconocido la necesidad de cambiar la manera de concebir el sistema de justicia, colocando en el centro a las personas que acuden a este a buscar una solución a su conflicto. Ello implica asumir el necesario cambio cultural de comprender que los profesionales que intervienen en el sistema de justicia (jueces, abogados, funcionarios, etc.) deben estar al servicio de aquellas personas usuarias del mismo.

Quienes actúan técnicamente en el sistema de justicia se han caracterizado por utilizar un lenguaje excesivamente formal y rebuscado, con uso y abuso de expresiones en idiomas extranjeros (el latín es el más usual, pero crece el uso del inglés), plagado de términos técnicos (muchas veces injustificados) y de difícil comprensión para la ciudadanía. Así, por ejemplo, se habla de *fojas* en lugar de *hojas*, *autos* en lugar de *expediente* y se utilizan permanentemente expresiones en otros idiomas: *res iudicata*, *rebus sic stantibus*, *ipso iure*, *cross examination*, etc.

En un estudio realizado por la XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana⁽⁶⁾ de cien sentencias de distintos fueros (materias) y grados, de España, Colombia, Chile, Uruguay, México, Paraguay, Guatemala y El Salvador, se revelaron hallazgos que ponen de manifiesto la necesidad de cambios urgentes: palabras con significados conocidos solo por juristas, términos anacrónicos, expresiones excesivamente técnicas, sobreabundancia del uso del latín jurídico, giros retóricos innecesarios u obsoletos, expresiones oscuras y redundantes, redacción barroca con un uso abusivo del hipérbaton (tras-trocamiento del orden sintáctico normal de las oraciones, de sujeto verbo y predicado), uso excesivo de las oraciones subordinadas e incidentales que dificulta la lectura y la comprensión de la idea que se quiere expresar, entre otros.

(6) XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana, Grupo de Trabajo «Justicia y Lenguaje Claro: por el derecho del ciudadano a comprender la Justicia», Colombia, 2015 [Consulta: 3 de setiembre de 2022]. Disponible en http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/Justicia-y-lenguaje-claro_-por-el-derecho-del-ciudadano-a-comprender-la-justicia.pdf

El sistema de justicia debe definir un lenguaje claro porque ello es esencial para que cualquier persona pueda entender el mecanismo de resolución de conflictos en el que está actuando. No se trata solo del lenguaje sino de repensar nuestros comportamientos, nuestras prácticas y nuestra forma de comunicarnos, tanto de manera oral como escrita, con las personas que acuden al sistema a buscar un modo de resolver sus problemas⁽⁷⁾.

El lenguaje claro en el sistema de justicia debe manifestarse en el modo de redacción de las normas jurídicas, las resoluciones y comunicaciones judiciales, la forma en que los partícipes del proceso se comunican en las audiencias y fuera de ellas (la comunicación entre fiscales, jueces, abogados y clientes en lenguaje claro es esencial), y la forma en que el sistema de justicia transparenta sus procesos y rinde cuentas.

Como se ha señalado en España⁽⁸⁾, en términos totalmente aplicables a los demás países de Iberoamérica, a menudo las personas que acuden ante un tribunal no entienden bien la razón por la que han sido llamadas y, muchas veces, salen sin comprender el significado del acto en el que han participado o las consecuencias de este. Sin embargo, no hay algo tan complejo en el ámbito jurídico como para que el ciudadano de a pie no pueda comprenderlo si se le explica con claridad. Los científicos explican en términos sencillos fenómenos tan complejos como la física cuántica o la regeneración celular. Lo mismo puede hacerse con el derecho. Bastaría con explicar con palabras llanas, antes del inicio del acto procesal, la razón que trae al ciudadano ante el tribunal, el significado de cuanto ha de acontecer en su presencia y, una vez finalizado, sus consecuencias.

Por otra parte, todo buen profesional del derecho debe ser capaz de explicar con sencillez y claridad el significado de un determinado acto o resolución. Ha señalado con acierto Popper⁽⁹⁾:

Todo intelectual tiene una responsabilidad muy especial. Tiene el privilegio y la oportunidad de estudiar. A cambio, él le debe a la sociedad el compromiso de representar los productos de su estudio en

(7) Mahiques, J., «El lenguaje claro es clave para mejorar nuestra Justicia», Infobae, 13/10/2020 [Consulta: 5 de setiembre de 2022]. Disponible <https://www.infobae.com/opinion/2020/10/13/el-lenguaje-claro-es-clave-para-mejorar-nuestra-justicia/>

(8) Informe de la Comisión de modernización de lenguaje jurídico del Ministerio de Justicia de España, publicado en 2011 [Consulta: 3 de junio de 2022]. Disponible en http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERECTORADOS/SECRETARIA/NORMATIVA/OTROS/RECOMENDACIONES_DE_LA_COMISI%C3%93N_DE_MODERNIZACI%C3%93N_DEL LENGUAJE JUR%C3%8DDICO.PDF

(9) Popper, K., “Contra las Grandes Palabras” (Against Big Words), en Popper, K., In Search of a Better World. Lectures and Essays from Thirty years, London/NY, Routledge (Traducción: José Padrón G.), 1992, [Consulta: 5 de agosto de 2022]. Disponible en <http://padron.entretemas.com.ve/cursos/AdelD/unidad4/PopperGrandesPalabras.htm>

el modo más simple, claro y modesto que pueda. Lo peor que pueden hacer los intelectuales —el pecado capital— es intentar erigirse en grandes profetas por encima de los demás seres humanos e intentar impresionarlos con filosofías enredadas. Quien no puede hablar con sencillez y claridad debería quedarse callado hasta que pueda hacerlo.

Cuando se realizan reformas al sistema de justicia o se interviene en algún aspecto del mismo para fortalecerlo, tenemos una imperdible oportunidad para generar este trascendental cambio de paradigma en el lenguaje. La claridad en la comunicación debe partir de la explicitación de los objetivos, contenidos y alcance de la intervención, para que la sociedad toda la comprenda.

La legitimidad de la actuación del Estado todo y, específicamente del sistema de justicia, está ligada a la claridad y calidad de las resoluciones judiciales, y constituye un verdadero derecho fundamental (debido proceso). La motivación cumple, además de dar razones a las partes, una función política, extraprocesal, directamente conectada con los derechos humanos, de permitir el control social y ciudadano de la actividad jurisdiccional⁽¹⁰⁾.

Para conseguir tal objetivo se han formulado varias recomendaciones⁽¹¹⁾, entre las cuales destacamos: a) la adopción de normas, por parte de los estados, para fijar ciertas pautas para homogeneizar la redacción de las sentencias; b) buscar equilibrio entre el rigor técnico necesario de las expresiones y su comprensión por parte de la ciudadanía; c) tratar con orden todas las cuestiones, prescindir de lo innecesario, evitar las expresiones redundantes y evitar la terminología extremadamente técnica; d) eliminar el uso del latín; e) redactar los actos de comunicación, es decir, las resoluciones de trámite, como los emplazamientos y las citaciones, en un lenguaje fácil y comprensible para la persona interesada; f) respetar las normas sintácticas y gramaticales; g) plasmar cada idea en una frase lo más sencilla posible, y guardar el orden lógico de las oraciones (sujeto, verbo y predicado); h) evitar el hipérbaton; i) limitar las citas jurisprudenciales y doctrinarias ya que un exceso de citas oscurece la exposición de razonamiento; j) eliminar los arcaísmos, las frases rituales y desprovistas de verdadero contenido, los excesos de la retórica formal y aspectos tradicionales que no sintonizan con los

(10) XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana, Grupo de Trabajo, Justicia y Lenguaje Claro: por el derecho del ciudadano a comprender la Justicia, Colombia, 2015, [Consulta: 8 de setiembre de 2022]. Disponible en http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/Justicia-y-lenguaje-claro_-por-el-derecho-del-ciudadano-a-comprender-la-justicia.pdf

(11) XVIII Cumbre Judicial Iberoamericana, Grupo de Trabajo, Justicia y Lenguaje Claro: por el derecho del ciudadano a comprender la Justicia, Colombia, 2015, [Consulta: 8 de setiembre de 2022]. Disponible en http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/Justicia-y-lenguaje-claro_-por-el-derecho-del-ciudadano-a-comprender-la-justicia.pdf

tiempos actuales; k) redactar las sentencias con sencillez expositiva usando frases cortas y completas, en vez de frases largas y complejas; l) evitar el uso del lenguaje sexista y el lenguaje estigmatizante o discriminatorio hacia poblaciones o grupos vulnerables.

La defensa del lenguaje jurídico claro no implica quitarle valor al lenguaje técnico. El lenguaje claro no debe disminuir el nivel de la ciencia jurídica ni empobrecer el lenguaje, ya que resulta claro que la dificultad de comprensión no radica tanto en los tecnicismos sino fundamentalmente en la complejidad con que se redactan los textos. Debemos abandonar la idea de que claridad y calidad resultan opuestos, cuando en realidad se complementan. Salvo casos muy excepcionales, la precisión en el hablar no se pierde al cambiar palabras técnicas — cuyo significado desconoce gran parte de la población— por términos utilizados cotidianamente.

Garantizar la comunicabilidad resulta, entonces, el principal objetivo del lenguaje jurídico claro, sin perder ni la precisión ni el rigor, buscando un razonable equilibrio entre el contenido técnico imprescindible y las posibilidades de comprensión de las personas a las que el mensaje va dirigido.

Es de esperar que en los próximos años se trabaje intensivamente en el lenguaje claro y que sean las universidades, escuelas judiciales y escuelas de gobierno las que lideren este proceso de cambio. Se requiere una verdadera revolución cultural, que incluya cambios sustanciales en la formación de los docentes, el diseño y lenguaje de los libros jurídicos para estudiantes, abogados y jueces, el modo y las metodologías que se utilizan para la enseñanza del derecho, los talleres de litigación, mediación, conciliación y elaboración de sentencias, entre otros.

Ello será necesario, no solo porque es un imperativo desde la perspectiva de los derechos humanos, sino también porque es uno de los caminos ineludibles para mejorar la legitimidad de los sistemas de justicia y reconciliarlos con la sociedad.

Los compromisos de la Cátedra Latinoamericana de Lenguaje Jurídico Claro, de la Red Panhispánica de lenguaje claro y de las redes nacionales es trabajar en mejorar la claridad de la comunicación jurídica que emana del Estado hacia la sociedad, contribuyendo de ese modo a generar una mayor confianza de los ciudadanos en sus instituciones, premisa esencial de la democracia.

Los desafíos son inmensos y la tarea recién comienza, pero resulta de especial destaque que nunca antes se había generado en el mundo hispanohablante un movimiento de tal entidad desde las universidades, los estados, la sociedad civil y sus organizaciones, para promover el derecho a comprender y el lenguaje claro.

BIENVENIDO, MR. PERTE. ANÁLISIS DEL USO CLARO DEL LENGUAJE A PARTIR DE LAS PALABRAS CLAVE DE LAS MEMORIAS TÉCNICAS DE LOS FONDOS EUROPEOS PARA EL COVID-19

Por Rocío Pérez Vargas ^() y Ricardo María Jiménez Yáñez ^(**)*

I. INTRODUCCIÓN

La claridad y accesibilidad del lenguaje en documentos administrativos y jurídicos continúan siendo una preocupación vigente debido a sus implicaciones sociales. A nivel global, este enfoque se aplica en la Administración y en el ámbito de la Justicia para lograr una comunicación transparente y comprensible entre estas entidades y la ciudadanía.

En los últimos tiempos, se han publicado diversos manuales de lenguaje claro en lengua española, especialmente dirigidos a la comunicación entre la Administración y los ciudadanos, y centrados en Hispanoamérica, los

(*) Investigadora predoctoral (contrato FPU Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades). Adscrita al área de Lingüística General, miembro del grupo de investigación Semaínein (HUM-147), del Gabinete de Lingüística Forense y del Laboratorio de Fonética e Ingeniería Acústica del Instituto Universitario de Investigación en Lingüística Aplicada de la Universidad de Cádiz. Asimismo, forma parte del equipo de trabajo del proyecto “Aplicaciones de la lingüística digital al ámbito de la terminología: la creación de un léxico relacional bilingüe de los usos terminológicos de la semántica léxica (TerLexWeb)” (PID2022-1392010B-100) y ha realizado publicaciones y diversas aportaciones a congresos en las líneas de la Lingüística Forense, la Terminología, la Semántica o la Fonética. Actualmente, en su tesis doctoral, estudia la ambigüedad de las sentencias judiciales, enfocándose en detectar y resolver las ambigüedades semánticas, sintácticas y terminológicas de las sentencias judiciales de las jurisdicciones penal, civil y social.

(**) Doctor en Lingüística por la Universidad de Navarra y profesor titular acreditado de la Universitat Internacional de Catalunya (UIC Barcelona). Ha sido investigador visitante del CASS (Lancaster University), de la Universidad de Navarra, de la Manchester University, de la University College of Dublin y de la Charles University (Praga). Su investigación actual se enmarca en el Grupo de Investigación de la Generalidad de Cataluña (2021 SGR 01336) (RESCAT 2030). Sus intereses incluyen las áreas de análisis crítico del discurso, el estudio del framing en los textos periodísticos, la Lingüística de Corpus y el lenguaje jurídico. Ha escrito los libros *Escribir bien es de justicia* (3.^a edición) en Aranzadi La Ley, *Comunicar en la Universidad y en la vida profesional* (2.^a edición) en EUNSA y *Con la religión hemos dado, Sancho*. Framing de la religión en editoriales de cuatro periódicos españoles, en Fragua editorial. El autor imparte talleres de comunicación escrita a abogados, jueces y funcionarios.

cuales han sido implementados por varios gobiernos de países de esa área. En España, no obstante, a pesar de contar con manuales y proyectos de modernización del lenguaje jurídico y administrativo, aún se encuentran textos provenientes de instituciones gubernamentales que siguen siendo ambiguos, oscuros y de difícil comprensión para sus destinatarios, quienes generalmente no están familiarizados con las particularidades de este lenguaje especializado. Por lo tanto, a pesar del creciente reconocimiento de la importancia del uso claro del lenguaje en España, persisten los obstáculos en relación con la claridad y la accesibilidad de los documentos administrativos y jurídicos. Por esta razón, el presente capítulo presenta, en sus dos primeras secciones, una concisa pero exhaustiva revisión bibliográfica acerca de un uso claro del lenguaje en los documentos gubernamentales en España, así como de la relación entre este concepto y la noción de “saber hablar” propuesta por Eugenio Coseriu. A continuación, se expone la metodología seguida para la confección y el tratamiento del corpus de esta investigación, el cual lo conforman las memorias técnicas de dos documentos relacionados con los fondos europeos destinados a mitigar los impactos ocasionados por la pandemia del COVID-19. Por último, en el cuarto y quinto apartado de este estudio, se muestran e interpretan los resultados derivados del análisis comparativo de ambas memorias.

Antes de seguir, cabe destacar una precisión de Eugenio Coseriu sobre el llamado “lenguaje claro”. Hay que distinguir entre el “lenguaje” y “hablar” (o “uso del lenguaje”). Según él, “el hablar puede ser verdadero o falso, preciso o impreciso, claro u obscuro (...), pero el lenguaje no puede ser nada de esto” (Coseriu, 1977:62). El lenguaje se presenta como totalmente indeterminado. En realidad, según Eugenio C., los errores que se atribuyen al lenguaje, en realidad pertenecen al pensamiento y, por tanto, a un uso lingüístico especial. Así pues, es más ajustado aludir al “uso claro del lenguaje”, en vez de mencionar el “lenguaje claro”.

II. EL ESTADO ACTUAL DEL USO CLARO DEL LENGUAJE EN ESPAÑA

El uso claro del lenguaje defiende que “los textos dirigidos a los ciudadanos estén redactados en un lenguaje más sencillo y transparente, para que estos puedan entender fácilmente el mensaje que se les quiere transmitir” (Da Cunha, 2022:39). La claridad y precisión, en este sentido, se convierten en aspectos fundamentales para la comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos. Como menciona Toledo Báez (2011:176),

[e]l derecho a acceder a una información clara y completa debe ser una garantía por parte de la Justicia y de la Administración Pública, ya que de ellas dependen asuntos legales y administrativos de vital importancia para el funcionamiento de un país.

Sin embargo, no es solo responsabilidad de las diversas instituciones gubernamentales brindar información clara y concisa, sino que también recae en el ciudadano la obligación de familiarizarse con los principios del uso claro del lenguaje con el fin de fomentar la comunicación entre la Administración, la Justicia y la sociedad, promoviendo así la transparencia y la participación ciudadana. Así pues, al derecho a entender le corresponde el deber de saber.

No obstante, como señalan Da Cunha y Escobar (2021:132), en el informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico de 2011 se evidencia un alto porcentaje de ciudadanos que “consideran que el lenguaje jurídico en español es opaco y difícil de entender”, una percepción que perdura en el tiempo según los resultados del barómetro externo del Consejo General de la Abogacía Española (CGAE) del año 2015 (Carretero, 2019).

Asimismo, de acuerdo con Da Cunha y Escobar (2021: 133), el llamado lenguaje claro ha ido cobrando importancia desde la publicación del *Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo* en 1990, seguido por la aparición del Plan de Transparencia Judicial en 2005, y posteriormente, en 2009 y 2010, con la creación de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico, que resultó en la publicación de diversas recomendaciones para su modernización en 2011. A partir de este punto, se han publicado numerosos artículos, libros y manuales sobre la modernización del lenguaje jurídico y administrativo (cf. González Salgado, 2011; Montolío Durán, 2012; Cazorla Prieto, 2013; Carretero, 2015; Jiménez Yáñez, 2016; De Cucco Alconada, 2016; Hidalgo Navarro, 2017; Poblete y Fuenzalida González, 2018; Meza, González Catalán, López Ferrero y Gutiérrez, 2020; Jiménez Yáñez y Sancho Gargallo, 2021; Da Cunha y Escobar, 2021). Si consideramos la información más reciente, en el año 2022 se estableció la Comisión para la Claridad y Modernización del Lenguaje Jurídico, sin recibir muchas noticias adicionales sobre los avances de dicha comisión hasta junio de 2023, fecha en que se presentó el Plan Justicia 2030 como un objetivo de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, el cual tiene como uno de sus propósitos la transformación del servicio público de justicia a través de la claridad en el lenguaje jurídico y la promoción de la normalización lingüística en la Administración de Justicia. Una consecuencia de esa agenda es la publicación de la *Guía de redacción clara. El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces, redactada por Montolío y García Asensio (2023) con la colaboración del equipo jurídico del Ministerio.*

III. LA CONCEPCIÓN DE COSERIU Y EL USO CLARO DEL LENGUAJE

En la abundante bibliografía sobre el uso claro del lenguaje, se echa en falta un fundamento teórico que sustente el uso de un lenguaje claro. La distinción teórica de Eugenio Coseriu de los tres niveles del hablar: el nivel universal, el nivel histórico y el nivel textual puede servir de base sólida.

Según Jiménez Yáñez y Zárata (2013: 85), esta distinción establecida por Coseriu se enmarca dentro de lo que se define como modelo de “saber hablar”, que ofrece a los usuarios la capacidad de comprender los fundamentos del uso claro del lenguaje mediante la competencia ideal en español.

Gracias a D. Hymes⁽¹⁾, comienza a desarrollarse la noción de competencia comunicativa, que supera la restringida mirada dirigida a la condición de gramaticalidad en el paradigma generativista, para concebir la competencia del hablante como un conjunto de conocimientos y habilidades lingüísticas, sociolingüísticas, estratégicas y discursivas que se ponen en juego en un acontecimiento comunicativo (González-Ruiz y Martínez Pasamar, 1998: 266).

La competencia comunicativa es, por tanto, el conjunto de conocimientos y habilidades lingüísticas, sociolingüísticas, estratégicas y discursivas que se activan en un acontecimiento comunicativo (Llamas et al., 2012:12).

La distinción de Eugenio Coseriu, basada en planteamientos clásicos, separa tres niveles en el hablar: el universal, el histórico y el individual (Coseriu, 1992). Para él, el hablar es una actividad *universal*, común a todos los hombres; es también *histórica*, porque quien habla emplea una lengua; y es *individual* porque habla una persona y lo hace en un entorno concreto (Coseriu y Loureda Lamas, 2006: 128). A cada nivel del hablar, le corresponde un grado del saber y una valoración (cf. Tabla 1):

Nivel	Grados del saber	Valoración
Universal	Saber elocucional	Congruente
Histórico	Saber idiomático	Correcto
Textual	Saber expresivo	Adecuado

Tabla 1. Niveles, grados del saber y valoraciones, según la concepción de Coseriu.
Elaboración propia.

Siempre que se habla están presentes los tres niveles con sus tres saberes y sus tres valoraciones. Tres niveles que son autónomos, pero se dan simultáneamente (Coseriu y Loureda Lamas, 2006: 128).

Que el *saber elocucional sea congruente* quiere decir que será claro, consecuente y conexo, sobre todo porque se ajusta a los principios generales del pensar. Al *saber idiomático* le corresponde la valoración de *corrección*, porque se ajusta a las reglas de un idioma concreto. Y al *saber expresivo* le corresponde la *adecuación*. Algo puede ser adecuado independientemente de que sea correcto o incorrecto.

(1) D. Hymes presentó ese concepto en un trabajo bajo el título «On Communicative Competence» en un congreso en 1971.

De las tres valoraciones, nos parece que la *congruencia* y la *corrección*, a partir de las concreciones (cf. Tabla 2) son las dos a las que se pueden asociar las categorías (cf. Tabla 3), que permitirán escribir con un uso claro del lenguaje.

Nivel del lenguaje	Grados del saber	Valoración	Concreciones
Universal	Saber elocucional	Congruencia	1. Comunicar de acuerdo con los principios generales del pensamiento: <ul style="list-style-type: none"> - Principio de no contradicción - Principio de no repetición - Principio de no decir lo obvio - Principio de claridad - Principio de coherencia interna (mecanismos ling.): Recurrencia, sustitución, elipsis, progresión temática, marcadores discursivos. 2. Comunicar de acuerdo con el conocimiento del mundo de una determinada comunidad idiomática y cultural. <ul style="list-style-type: none"> - No decir lo extravagante o lo imposible. - Mantener la coherencia externa (sentido).
Histórico	Saber idiomático	Corrección	Texto se ajusta a las normas de una determinada lengua
Textual	Saber expresivo	Adecuación	1. Con respecto al objeto representado (tema). 2. Con relación al destinatario. 3. Con respecto a la situación.

Tabla 2. Niveles, grados, valoraciones y concreciones, según la concepción de Coseriu.

IV. CORPUS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS

El corpus de esta investigación lo conforman dos memorias PERTE representativas: “PERTE de Economía Social y de los Cuidados”, la cual cuenta con 16.817 tokens⁽²⁾, y “PERTE Nueva Economía de la Lengua”, que contiene 16.646 tokens.

(2) Token es el término utilizado en lingüística de corpus para designar a “cualquier ítem lingüístico”. En otras palabras, es “cualquier secuencia grafológica separada de otras por un signo de puntuación o espacio” (Cantos Gómez y Sánchez Pérez, 1998: 211).

En cuanto a la metodología, este trabajo se ha llevado a cabo con la aplicación de una técnica de la Lingüística de Corpus y del análisis cualitativo de ambas memorias PERTE para identificar y registrar aquellas características relacionadas con los criterios de uso claro del lenguaje.

Nueve son las categorías del uso claro del lenguaje (cf. Tabla 3), extraídas de los estudios de Da Cunha y Escobar (2021) y Jiménez Yáñez y Sancho Gargallo (2021).

1. Extensión de las oraciones	4. Temática de los párrafos	7. Uso de gerundios
2. Extensión de los párrafos	5. Estructura sintáctica de la oración	8. Precisión de las palabras
3. Uso de conectores	6. Voz gramatical	9. Palabras necesarias o apropiadas

Tabla 3. Categorías para escribir con claridad un documento (cf. Jiménez Yáñez y Sancho Gargallo, 2021; Da Cunha y Escobar, 2021).

El análisis se ha realizado atendiendo a las cinco primeras palabras clave (cf. Tablas 4 y 5) de cada documento obtenidas con el programa de Lingüística de Corpus *Sketch Engine* (Kilgarrif, 2014):

Forma
1. perte
2. españatransforma
3. cooficial
4. hispanohablante
5. digitalización

Tabla 4. Primeras cinco palabras clave extraídas mediante la herramienta Sketch Engine de la memoria “PERTE Nueva Economía de la Lengua”.

Forma
1. perte
2. prtr
3. cuidados
4. desinstitucionalización
5. intercooperación

Tabla 5. Primeras cinco palabras clave extraídas mediante la herramienta Sketch Engine de la memoria “PERTE de Economía Social y de los Cuidados”.

Una vez localizada una palabra clave, se analiza cada una de las categorías en el párrafo en que aparece. De esta forma, en vez de revisar todos

los párrafos, se estudian solo los que emplean las palabras clave que son las estadísticamente relevantes, según el programa *Sketch Engine*.

V. RESULTADOS

El análisis exhaustivo de las memorias técnicas de dos documentos relacionados con los fondos europeos destinados a mitigar los efectos del COVID-19, siguiendo las nueve categorías para escribir con claridad cualquier texto o documento administrativo o jurídico, ha sido un trabajo de cierta complejidad.

En cuanto a la longitud de las oraciones, se observa que la memoria “PERTE de la Economía Social y de los Cuidados” presenta un mayor número de oraciones extensas (cf. Gráfica 1), superando las 30 palabras, en comparación con la memoria “PERTE de la Nueva Economía de la Lengua”. Esta última muestra un mayor cuidado en este aspecto, porque sigue la recomendación de utilizar párrafos de menos de 30 palabras.

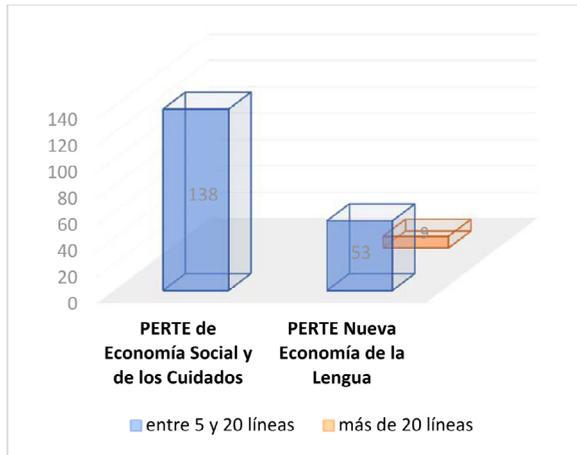


Gráfica 1. Comparación de la extensión de las oraciones en ambas memorias PERTE.

Fuente: Elaboración propia.

Si se atiende a la longitud de los párrafos en ambas memorias PERTE, al analizar aquellos que constan de entre 5 y 20 líneas, así como aquellos que superan las 20 líneas, se puede apreciar que la memoria técnica “PERTE de Economía Social y de los Cuidados” respeta esta categoría del uso claro del lenguaje, presentando todos sus párrafos dentro del rango de 5 a 20 líneas (cf. Gráfica 2). En contraste, en el “PERTE Nueva Economía de la Lengua” (cf. Gráfica 2), si bien la mayoría de los párrafos analizados cumplen con esta atribución al uso claro del lenguaje, se incluyen también algunos párrafos

que superan las 20 líneas, lo cual resulta incoherente con los principios de claridad en el uso del lenguaje.



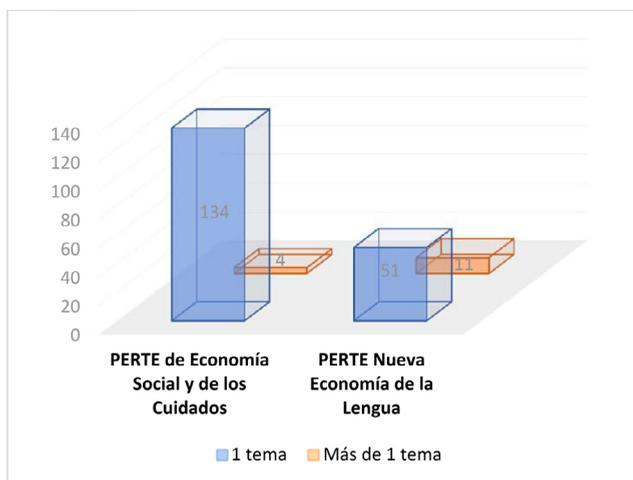
Gráfica 2. Comparación de la extensión de los párrafos en ambas memorias PERTE.
Fuente: Elaboración propia.

La tercera categoría del uso claro del lenguaje se refiere a los conectores parenéticos y aquellos utilizados al inicio de los párrafos. En relación a este rasgo, se puede observar que la memoria “PERTE Nueva Economía de la Lengua” presenta una mayor cantidad de conectores en comparación con la memoria “PERTE de Economía Social y de los Cuidados” (cf. Gráfica 3). Sin embargo, cabe destacar que esta diferencia no es significativa.



Gráfica 3. Comparación del uso de conectores parenéticos y al inicio de párrafos en ambas memorias PERTE. Fuente: Elaboración propia.

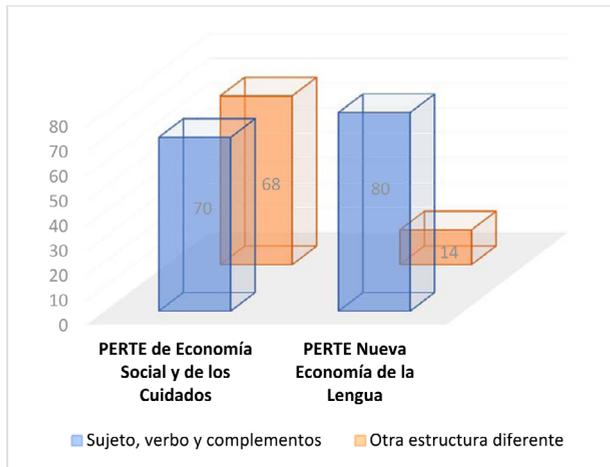
Respecto a la temática de cada párrafo en el apartado teórico, se considera una propiedad de claridad el empleo de un único tema en cada párrafo, ya que la inclusión de múltiples temas puede dificultar la comprensión por parte del lector. En este sentido, ambas memorias PERTE (cf. Gráfica 4) mayoritariamente presentan párrafos que abordan una única temática. No obstante, no se puede afirmar plenamente la coherencia en este aspecto, ya que se identifican algunos párrafos que contienen más de un tema.



Gráfica 4. Comparación del número de temáticas contenidas en cada párrafo de ambas memorias PERTE. Fuente: Elaboración propia.

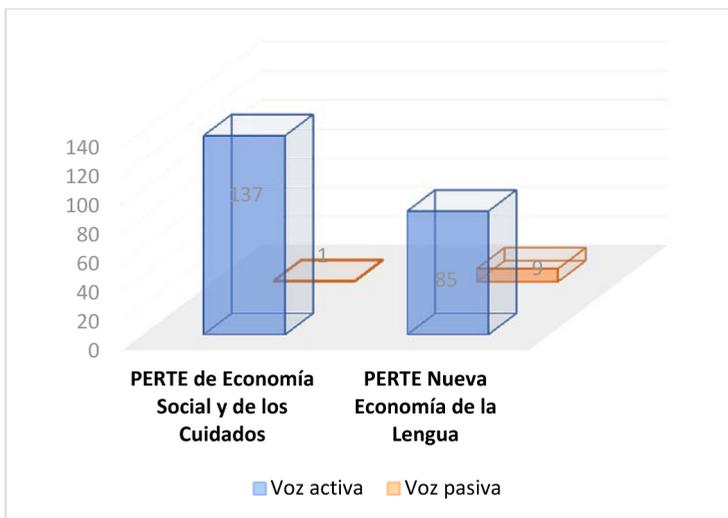
Al examinar la estructura sintáctica de las oraciones, se encuentran diferencias significativas entre ambas memorias. En el caso de la memoria técnica “PERTE de Economía Social y de los Cuidados” (cf. Gráfica 5), se observa incoherencia en la elección de las estructuras, ya que muestra indistintamente la estructura normal de “sujeto + verbo + complementos” y otras estructuras, como “verbo + sujeto + complementos” o “complementos + sujeto + verbo”.

Por otro lado, el “PERTE Nueva Economía de la Lengua” (cf. Gráfica 5) contrasta con esto al seguir la propiedad del uso claro del lenguaje que implica utilizar una estructura sintáctica regular para mejorar la comprensión por parte de los receptores del texto. Mayoritariamente, esta memoria emplea la estructura “sujeto + verbo + complementos”. Sin embargo, no se puede afirmar plenamente su coherencia en este aspecto, ya que en ocasiones se añade otra estructura sintáctica.



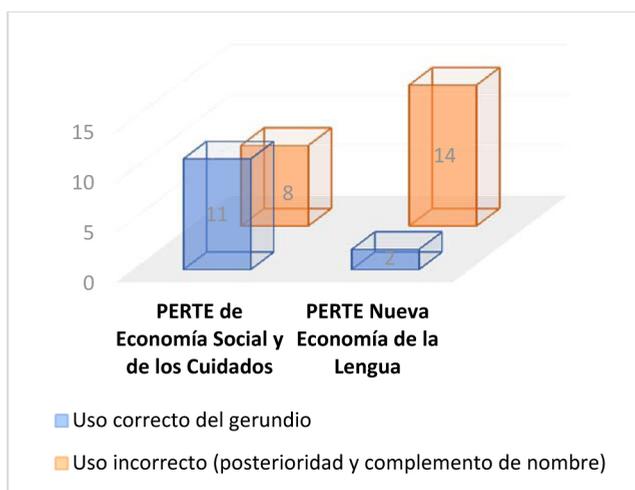
Gráfica 5. Comparación de la estructura sintáctica de las oraciones de ambas memorias PERTE. Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la voz gramatical, se considera que, para lograr claridad en el lenguaje jurídico y administrativo, es preferible emplear la voz activa en lugar de la pasiva. En este sentido, ambas memorias PERTE, como se evidencia en la gráfica adjunta (cf. Gráfica 6), mayoritariamente utilizan la voz activa. Sin embargo, no se adhiere completamente a esta categoría del uso claro del lenguaje, ya que en algunas ocasiones se recurre al uso de la voz pasiva.



Gráfica 6. Comparación de la voz gramatical utilizada en ambas memorias PERTE. Fuente: Elaboración propia.

El uso del gerundio (cf. Gráfica 7), un aspecto relevante en el análisis del uso claro del lenguaje debido a ser una forma verbal que suele emplearse de manera incorrecta, revela una clara diferencia entre ambas memorias. En el caso de la memoria “PERTE de Economía Social y de los Cuidados”, se observan similitudes tanto en el uso correcto como en el uso incorrecto del gerundio, aunque ligeramente predomina el empleo adecuado. Por otro lado, resulta sorprendente que en la memoria “PERTE Nueva Economía de la Lengua” se presente un número considerablemente mayor de usos incorrectos del gerundio en comparación con los usos correctos.



Gráfica 7. Comparación del uso del gerundio en ambas memorias PERTE. Fuente: Elaboración propia.

Algunos usos incorrectos del gerundio en la memoria “PERTE Nueva Economía de la Lengua” son los siguientes: “el patrimonio del idioma, *redundando* en beneficios para toda la comunidad hispanohablante”, “de vertebración territorial e integración social, *poniendo* en el centro a la persona” y “además, el español ha sido recientemente incluido como segundo idioma en las pruebas de fin de estudios en China, *abriendo* la puerta a un desarrollo exponencial de este sector”.

Las dos últimas características analizadas en este estudio se refieren a la precisión y al empleo de las palabras necesarias y no superfluas. En relación a la precisión, se pudo observar un notable número de palabras ambiguas en ambas memorias técnicas. Entre ellas destacan términos como “transición ecológica y digital”, “sinergia”, “hub de vanguardia”, “vocación de refuerzo”, “alianza estratégica”, “fuerte poder tractor” o “cadena de valor sectorial”, entre otros. Asimismo, se identificó el uso de siglas sin sus correspondientes sintagmas explicativos.

En cuanto a la necesidad de las palabras, se encontraron diversas repeticiones y redundancias en un mismo párrafo. Las repeticiones más frecuentemente contabilizadas incluyen expresiones como “presente PERTE”, “en base a” y “efecto transformador”.

VI. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación consistía en analizar el uso claro del lenguaje presente en dos memorias técnicas PERTE mediante los nueve criterios extraídos de dos estudios ya mencionados, con el fin de evaluar en qué medida cumplían con los criterios de claridad establecidos. Mediante el análisis de los datos obtenidos, se pudo obtener una visión general del uso claro del lenguaje en las dos memorias técnicas seleccionadas. La distinción teórica de Coseriu contribuye a fundamentar con sentido cómo puede usarse con claridad el lenguaje.

Ambas memorias técnicas, en mayor o menor medida, respetan las propiedades del uso claro del lenguaje, aunque otorgan una mayor atención a aspectos sintácticos y discursivos como la estructura de las oraciones, la temática de los párrafos o la longitud de las oraciones y los párrafos. No obstante, presentan cierta falta de coherencia en cuanto a la gramática y la semántica, ya que revelan deficiencias en el uso de los gerundios y la precisión de las palabras utilizadas. A pesar de las diferencias observadas en el empleo de las características sintácticas y discursivas, se puede afirmar que ambas memorias suelen cumplir con la mayoría de las propiedades del uso claro del lenguaje.

No obstante, no se puede aseverar lo mismo en cuanto a las características semánticas y gramaticales, ya que ambas memorias técnicas presentan numerosas incoherencias al tratar con estas propiedades. Es decir, no muestran un uso mayoritariamente correcto, sino más bien lo contrario. En relación al uso del gerundio, resulta sorprendente que la memoria técnica «PERTE Nueva Economía de la Lengua», dedicada al lenguaje en sí, presente más usos incorrectos de esta forma verbal en comparación con la memoria «PERTE de Economía Social y de los Cuidados». Si bien esta última memoria exhibe muchos usos correctos del gerundio, también presenta varios usos incorrectos, llegando a casi equiparar el número de usos incorrectos con los usos correctos.

Además, se identifican numerosas ambigüedades y repeticiones, elementos que dificultan considerablemente la lectura y la comprensión de los textos. Estos elementos semánticos resultan de gran importancia en el análisis de textos, ya que, aunque se consideran en los análisis, no se les otorga una atención igualitaria en términos de profundidad de análisis.

Por otro lado, durante el proceso de análisis de ambos documentos, se detectaron otros elementos relevantes para evaluar la claridad inherente al lenguaje administrativo y judicial. Estos elementos incluyeron la falta de referente en un enunciado, el uso de un referente ambiguo, diversos errores de concordancia entre sujeto y verbo, el uso excesivo de comas innecesarias, la abundancia de siglas y la redacción de sujetos extensos, es decir, sujetos que abarcaban más de una línea. Aunque el propósito de este estudio era analizar ambas memorias técnicas según los nueve criterios relacionados con el uso claro del lenguaje (cf. Da Cunha y Escobar, 2021; Jiménez Yáñez y Sancho Gargallo, 2021), consideramos importante la inclusión futura de estos elementos como nuevas características para un análisis más profundo acerca de la claridad en contextos administrativos y judiciales.

Los resultados obtenidos en este estudio nos llevan a reflexionar acerca de la cuestión de la claridad en los textos destinados a la sociedad española. Estos hallazgos revelan que ambas memorias, si bien en cierta medida cumplen con las características del uso claro del lenguaje, presentan también atributos que generan opacidad, inconveniente que pone de manifiesto la imperante necesidad de continuar analizando y fomentando la claridad tanto en el ámbito de la Administración como en el de la Justicia.

VII. CONCLUSIONES

El uso claro del lenguaje responde a la necesidad de superar barreras comunicativas y garantizar la comprensión plena de los derechos, deberes y procesos legales de la Administración y la Justicia por parte de los ciudadanos. En este sentido, se destaca la voluntad de las instituciones de adecuar su expresión lingüística para que sea accesible y comprensible para todos los miembros de la sociedad. Tras revisar la bibliografía y finalizar la investigación, se consolida la idea de que el empleo del uso claro del lenguaje está adquiriendo una creciente relevancia en España. Se evidencia un interés por parte de la administración y del sistema judicial en garantizar la claridad lingüística de sus documentos, con el propósito de facilitar el entendimiento y la participación ciudadana, fortaleciendo así la transparencia de sus textos.

Dada la creciente atención global y nacional hacia la claridad en los textos, deseamos llevar a cabo un breve estudio para determinar si en España se está produciendo un avance hacia la redacción de textos más comprensibles y transparentes para el beneficio de la ciudadanía. La finalidad principal de la presente investigación, por tanto, radicaba en examinar minuciosamente las memorias técnicas asociadas a dos documentos vinculados a los fondos europeos destinados a mitigar los perjuicios ocasionados por el COVID-19, “PERTE de Economía Social y de los Cuidados” y “PERTE Nueva Economía de la Lengua” con el objetivo primordial de verificar si ambas memorias ex-

hibían características inherentes al uso claro del lenguaje. A través de un análisis exhaustivo de ambas memorias, se corroboró que ambas manifestaban dichas propiedades, evidenciando, en términos generales, claridad en sus párrafos. No obstante, no siempre se adherieron de manera rigurosa a las normas preestablecidas en dicho ámbito, mostrando en algunos casos oscuridad en sus oraciones y/o párrafos.

Los resultados obtenidos revelaron que, si bien ambos informes tienden a presentar enunciados y párrafos claros, en concordancia con las características propias del uso claro del lenguaje mencionadas en la sección teórica y metodológica de este estudio, no son consistentes en su aplicación de esta claridad, al exhibir elementos que la contravienen y oscurecen su lenguaje. Específicamente, en el informe “PERTE Nueva Economía de la Lengua”, se otorga prioridad al número de palabras en cada oración, al número de líneas en los párrafos, a los conectores parentéticos y al inicio de los párrafos, a la estructura sintáctica de las oraciones y al uso de la voz activa. Sin embargo, en algunas ocasiones, se evidencia opacidad al mostrar algunos verbos en voz pasiva o mayor cantidad de palabras y/o líneas en los enunciados y párrafos, lo que indica falta de unanimidad en cuanto al cumplimiento de estas propiedades del uso claro del lenguaje. Además, este informe presenta numerosos errores en el uso del gerundio, términos y palabras ambiguas y redundancias con repeticiones de diversas palabras, conectores y expresiones.

Por otro lado, el informe “PERTE de Economía Social y de los Cuidados” muestra mayor atención al número de líneas en los párrafos, a los conectores parentéticos y al inicio de los párrafos, a la temática abordada en cada párrafo y al uso de la voz activa. A pesar de esto, al igual que el documento anterior, este informe no exhibe coherencia total en cuanto al uso de estos elementos, siendo la longitud de los párrafos la única característica unánime que se cumple al analizar todos los casos. Además, este informe, pese a presentar varios usos correctos del gerundio, también contiene varios usos incorrectos de esta forma verbal, así como términos y palabras ambiguas y una considerable redundancia con repeticiones de distintas expresiones.

En resumen, ambos documentos exhiben rasgos propios del concepto de uso claro del lenguaje, aunque es necesario mejorar la coherencia en cuanto al uso de estas propiedades y evitar elementos que contradigan dichas características que abogan por la claridad. Considerando que el propósito de esta breve investigación fue evaluar si los documentos gubernamentales presentaban claridad u oscuridad en su lenguaje, al comprobar que ambas memorias coinciden en algunos aspectos y difieren en otros en cuanto a la claridad u oscuridad que reflejan, se plantea como objetivo futuro estudiar las categorías empleadas aquí y las nuevas mencionadas en el apartado 6 en otras memorias técnicas, documentos administrativos y resoluciones judiciales.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARRETERO GONZÁLEZ, C. (2015): "La claridad y el orden en la narración del discurso jurídico", *Revista de Llengua i Dret*, 64, pp. 63-85.
- CARRETERO GONZÁLEZ, C. (2019): *Comunicación para juristas*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- CAZORLA PRIETO, L. M.^a (2013): *El lenguaje jurídico actual*. Cizur menor: Aranzadi. 2.^a edición.
- COSERIU, E. (1977): *El hombre y su lenguaje*. Madrid: Gredos.
- COSERIU, E. (1992): *Competencia lingüística*. Madrid: Gredos.
- COSERIU, E; LOUREDA LAMAS, Ó. (2006): *Lenguaje y discurso*. Pamplona: Eunsa.
- DA CUNHA, I. (2022): "Un redactor asistido para adaptar textos administrativos a lenguaje claro". *Procesamiento del Lenguaje Natural*, 69, pp. 39-49.
- DA CUNHA, I. y ESCOBAR, M. A. (2021): "Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación". *Pragmalingüística*, 29, pp. 129-148.
- DE CUCCO ALCONADA, C. (2016): "¿Cómo escribimos los abogados?" *Academia: revista sobre enseñanza del derecho de Buenos Aires*, 28, pp. 127-144.
- GONZÁLEZ SALGADO, J. A. (2011): "La elección lingüística como fuente de problemas jurídicos", *Revista de Llengua i Dret*, 55, pp. 57-79.
- GONZÁLEZ-RUIZ, R. y MARTÍNEZ-PASAMAR, C. (1998): "Saber hablar y competencia comunicativa. Algunas consideraciones teóricas y didácticas de los saberes lingüísticos de Eugenio Coseriu", *RILCE*, 14.1, pp. 265-288.
- HIDALGO NAVARRO, A. (2017): "La ambigüedad en el lenguaje jurídico: su diagnóstico e interpretación a través de la lingüística forense". *Anuari de Filologia. Estudis de Lingüística*, 7, pp. 73-96.
- JIMÉNEZ-YÁÑEZ, R.-M (2016): *Escribir bien es de justicia*. Cizur Menor: Aranzadi. 2.^a edición.
- JIMÉNEZ-YÁÑEZ, R.-M. (2016): *Escribir bien es de justicia*. Cizur Menor: Aranzadi. 2.^a edición.
- JIMÉNEZ-YÁÑEZ, R.-M. y SANCHO GARGALLO, I. (2021): "Resoluciones judiciales correctas, claras y precisas", *InDret*, 4, pp. 432 - 452.
- JIMÉNEZ-YÁÑEZ, R.-M. y ZÁRATE RIVERO, B. (2013): "Estrategias de aprendizaje de expresión escrita para estudiantes de Derecho", *Lenguaje y textos*, 37, pp. 83-90.
- KILGARRIFF, A., BAISA, V., BUŠTA, J., JAKUBÍ EK, M., KOVÁ , V., MICHELFEIT, J., RYCHLÝ, P., & SUCHOMEL, V. (2014): «The Sketch Engine: Ten years on». *Lexicography*, 1, pp. 7-36.

- LLAMAS, C., MARTÍNEZ-PASAMAR, C., y TABERNERO, C. (2012): *La comunicación académica y profesional. Usos, técnicas y estilo*. Cizur Menor: Thomson-Reuters Aranzadi.
- LLOP CUENCA, M. P. (2022): "Orden JUS/912/2022, de 12 de septiembre, por la que se crea la Comisión para la claridad y modernización del lenguaje jurídico". En BOE núm. 229, 23 de septiembre de 2022, pp. 130566-130568.
- MEZA, P., GONZÁLEZ CATALÁN, F., LÓPEZ FERRERO, C. & GUTIÉRREZ, I. (2020): "Plain writing in the legal field: an approach from the discourse of specialists", *Discourse Studies*, 22(3), pp. 356-383.
- MINISTERIO DE JUSTICIA (2005): "Resolución de 28 de octubre de 2005, de la Secretaría de Estado de Justicia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros de 21 de octubre de 2005, por el que se aprueba el Plan de Transparencia Judicial". En BOE núm. 261, de 1 de noviembre de 2005, pp. 35729-35755.
- MINISTERIO DE JUSTICIA (2010): "Resolución de 21 de enero de 2010, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2009, para constituir la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico". En BOE núm. 27, de 1 de febrero de 2010, pp. 9107-9108.
- MINISTERIO DE JUSTICIA (2023): *Justicia 2030*. <https://www.justicia2030.es/>
- MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1990): *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- MONTOLÍO DURÁN, E. (2012): "La modernización del discurso jurídico español impulsada por el Ministerio de Justicia. Presentación y principales aportaciones del Informe sobre el lenguaje escrito", *Revista de Llengua i Dret*, 57, pp. 95-121.
- MONTOLÍO DURÁN, E. y GARCÍA ASENSIO, M. A. (2023): *Guía de redacción judicial clara El derecho de la ciudadanía a entender: claves para redactar documentos judiciales eficaces*. Madrid: Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica.
- POBLETE, C. A. & FUENZALIDA GONZÁLEZ, P. (2018): "Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano", *Revista de Llengua i Dret*, 69, pp. 119-138.
- TOLEDO BÁEZ, C. (2011): "¿Existe el Plain Spanish? La modernización del discurso jurídico-administrativo y su influencia en la traducción jurídica". *Hikma*, 10, pp. 175-194.

CLARIDAD DIGITAL

Por Gabriel Hernán Quadri (*)

I. UNAS PALABRAS INTRODUCTORIAS

Con la llegada de la digitalización a la justicia, en sus diversos ámbitos, es mucho lo que cambió.

Es que, al parecer, solo se modificó la forma pero, en realidad, las consecuencias han sido bastante más profundas.

En la superficie, quizás solo veamos que, en lugar de imprimir y llevar un escrito al juzgado, ahora lo enviemos mediante una plataforma, o que en vez de llegarnos una cédula en soporte papel a un lugar físico, ahora nos está llegando un mensaje de datos a un casillero electrónico.

Pero este cambio en la forma de hacer las cosas, en verdad, ha calado más hondo y está generando consecuencias algo más estructurales, dando lugar al nacimiento de nuevos principios (algunos derivados de otros ya existentes) y redefiniendo muchos otros que son clásicos del proceso⁽¹⁾.

(*) Abogado. Doctor en Ciencias Jurídicas. Funcionario en el Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires. Autor, director y co director de diversas obras jurídicas y artículos en revistas especializadas. Ganador del premio Accedit de la Academia Nacional de Derecho de Buenos Aires por su obra “La prueba en el proceso civil y comercial”. Codirector del Tratado de la prueba electrónica. Director del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación comentado y concordado con prompts para el uso de Inteligencia Artificial (La Ley, 2023). Docente de posgrado. Miembro del Foro de Derecho Procesal Electronico (EProcesal). Artista del meme jurídico.

(1) Por dar un ejemplo, esto sucede con la automatización procesal y lo dispositivo. Clásicamente, el proceso civil solo avanzaba si un humano (de un lado u otro del mostrador) lo iba empujando. Ahora, en muchas áreas, son los sistemas mismos los que van desarrollando, de manera automática, varias actividades. Quizás el caso más notable sea el de las notificaciones previstas por el art. 135 del Cód. Proc. Civ. y Com. en la Provincia de Buenos Aires, donde —de acuerdo con lo que estableció la Suprema Corte en su Acuerdo 4013— es el sistema solo el que las envía, cada vez que el juez firma una resolución (cuquiera que sea) lo que ha reconfigurado la dinámica procesal, eliminando los tiempos muertos y modificando, directamente, lo que establecía el Código Procesal, en el sentido de que eran los letrados quienes debían tomar la iniciativa de notificar (art. 137 Cód. Proc. Civ. y Com.)

Frente a toda esta situación, es que aparece esta idea de claridad digital, que ya ha sido mencionada como principio (derivado de otros clásicos) por la jurisprudencia, lo que nos invita a pensar un poco en el asunto⁽²⁾.

II. PRIMERA MENCIÓN A LA “CLARIDAD DIGITAL” COMO PRINCIPIO, Y SU EXPANSIÓN A LA JURISPRUDENCIA INTERNACIONAL

Al menos en lo que hemos podido registrar, la primera mención que se hace al tema la localizamos en la jurisprudencia bonaerense, durante el año 2020, más precisamente en el mes de abril.

Vamos a transcribirlo porque nos parece bastante ilustrativo.

Se decía allí que “cuando la tramitación y específicamente la rotulación de cada uno de los trámites de este proceso se desarrolla con corrección, prolijidad y claridad, resulta sumamente llevadera la compulsa (electrónica y remota) de las constancias digitales”.

Sucede que, si esto no es así (es decir, si faltan constancias, no se nominan adecuadamente los trámites, se lo hace en forma demasiado genérica o los despachos no son claros) el trabajo a distancia se vuelve realmente complejo.

Pero, si la información es completa, los expedientes están llevados de manera clara y prolija, y los trámites adecuadamente titulados, esto favorece en gran medida la labor del tribunal revisor, cuando tiene que ser llevada a cabo a distancia o sin contacto con el expediente en soporte papel (ver, al respecto, esta Sala en Causa N.º F3-79991, resolución del 20/9/2018, R.S. 216/2018).

Y creo que, incluso, esto que vengo marcando va delineando alguna virtualidad novedosa a la imposición procesal de hablar claro (ver, al respecto, PEYRANO, Jorge W., Una imposición procesal a veces olvidada: El “Clare Loqui”, JA 1991 - IV - 577; esta Sala en causa nro. 42708 R.S. 912/04, entre otras).

Esto también subyace a la, reciente, Acordada 3975 que, en diversas normas (arts. 2º, 5º anteúltimo párrafo, 6º, 11, 14 y ccdtes), apunta al desarrollo de un expediente digital accesible, claro y completo.

En efecto: lo electrónico tiene muchas ventajas, pero también la despa-pelización (principio de inmaterialidad del expediente digital, cfe. Granelo, Horacio R. en Tratado de Derecho Procesal Electrónico, 2ª ed, La Ley, Buenos Aires, 2020, T 2, capítulo IX, punto 3.2) puede traer complejidades, especialmente teniendo en cuenta que hemos sido formados en un contex-

(2) En verdad, la idea no debería circunscribirse solo a lo procesal, pudiendo abarcar todos los ámbitos de actuación, pero desde que el principio ha sido enunciado, justamente, en el contexto de las controversias judiciales y dada la limitada extensión que podemos darle al presente, nos hemos enfocado en este punto

to de siglos de soporte papel y, en pocos años, hemos debido migrar hacia lo enteramente digital; incluso de manera muy acelerada, dada la situación sanitaria de público y notorio conocimiento.

Reflexiono, entonces, sobre la importancia —en todo este contexto— de los principios procesales (sobre los que tanto he aprendido al compartir cátedra con uno de los maestros de nuestro derecho procesal, como ha sido Isidoro Eisner, cuyas enseñanzas —luego— no solo mantuve al continuar en la cátedra luego de su retiro, sino también he procurado trasladar a mi función judicial).

Los principios de los que estoy hablando emanan nuestro sistema procesal y operan como mandatos orientativos, de interpretación y de llenado de lagunas normativas.

Por cierto, estos principios no son estáticos sino dinámicos, apareciendo algunos nuevos, que son propios del derecho procesal electrónico y que tienen por norte el mandato de eficacia jurisdiccional (ver, al respecto, Camps, Carlos E., en Tratado de Derecho Procesal Electrónico, 2ª ed, La Ley, Buenos Aires, 2020, T 1, capítulo I, punto 5.2).

Surge, entonces, en este contexto un nuevo perfil del principio (clásico) de economía procesal, y que tiene que ver con la necesidad de que —en la tramitación digital— tanto el órgano judicial como los letrados, partes, auxiliares y demás involucrados en el funcionamiento del sistema cumplan sus funciones con pleno ajuste a un standard de claridad, que posibilite la tramitación más célere y sencilla.

Lo dicho tiene diversas manifestaciones y virtualidades, pero si tuviéramos que denominarlo de algún modo, podríamos hablar de un principio de claridad digital, el cual debería presidir la actividad digital de todos los involucrados en el proceso y comprendería las nociones de claridad (en sí misma), accesibilidad además de la -muy trascendente- integralidad (indispensable para el adecuado ejercicio de la defensa en juicio) del expediente digital⁽³⁾.

Entonces, y según lo que allí se expresa,

el principio de claridad digital determina que en la tramitación digital tanto el órgano judicial como los letrados, partes, auxiliares y demás involucrados en el funcionamiento del sistema cumplan sus funciones con pleno ajuste a un standard de claridad, que posibilite la tramitación más célere y sencilla.

Lo cual debería presidir la actividad de todos los involucrados en el proceso (después profundizamos sobre esto) y comprendería las nociones de:

(3) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 28/4/2020, "Ferreyra Raul Antonio C/ Serra Diego Nicolas Y Otros S/ Daños Y Perj.", RCyS 2020-VIII, 227 - TR LALEY AR/JUR/14892/2020

- claridad en sí misma,
- accesibilidad,
- integralidad.

Con el tiempo, este principio se ha expandido y vuelve a ser mencionado en la jurisprudencia, ahora del Perú.

Dijo en una de sus sentencias la Corte Superior de Justicia de La Libertad de aquel país que el principio de claridad digital es novísimo en el sistema jurídico, surge implícitamente del derecho a la tutela judicial efectiva y del derecho convencional a garantizar un proceso justo y celer, el cual exige que todos los actos procesales digitales deben comprender y cumplir parámetros de claridad, accesibilidad e integridad, los cuales son indispensables para la validez del proceso mismo⁽⁴⁾ y cita, justamente, el fallo de la justicia de la Provincia de Buenos Aires que antes mencionábamos.

Nos parece muy interesante esta última mención del tribunal peruano, en cuanto menciona el recaudo de claridad como indispensable para la validez del proceso mismo (y de los distintos actos, obviamente).

También en el año 2022, encontramos otra mención explícita a la claridad digital como principio en la jurisprudencia bonaerense al señalar que cuando las constancias adquieren estado público en el sistema de manera inmediata se respeta el principio de claridad digital, el cual recepta —entre otros aspectos— el acceso efectivo a información actualizada del expediente informático⁽⁵⁾.

La doctrina, por su parte, ha efectuado interesantes reflexiones sobre el tema señalando que, en el marco del expediente electrónico, el camino de hablar claro representa un nuevo desafío, consistente en poder tener en la mano —mediante los dispositivos de procesamiento de información— un expediente digital accesible, claro y completo

Expresando que el fallo bonaerense al que aludíamos redimensiona el principio de economía procesal, a la luz de la desmaterialización del expediente: el nuevo proceso es aquel donde el lenguaje prima por sobre las formas físicas tradicionales, y lo “escrito” no lo es todo, pues la información no es solo lo que se escribe, sino lo que se dice y se ve.

(4) Corte Sup. La Libertad, 11/11/2021, Expediente 05601-2020-0-1618-JR-FC-01; un breve análisis sobre el caso puede leerse en La Ley Perú, desde este link: <https://laley.pe/art/13827/que-es-el-principio-de-claridad-digital-y-como-aplicarlo-un-novedoso-pronunciamiento-judicial>

(5) Cámara de Apelación Civil y Comercial Trenque Lauquen, 8/8/2022, “M., M. D. L. A. C/ P., R. A. s/alimentos”

Destacando que el tiempo (de las partes y de la justicia) es un recurso escaso que debe ser administrado y que todo aquello que ocurre adentro de un proceso debe estar a disposición de los operadores judiciales en forma completa, ordenada, estructurada de modo tal de ser fácilmente ubicada y reproducida.

Agregando que la accesibilidad se impone como la seguridad de que lo que está en el expediente se halla a disposición de las partes, en todo momento y lugar, quienes pueden tomar conocimiento instantáneo de lo que ocurre en el proceso⁽⁶⁾.

Ahora, con solo decir que la claridad digital es un principio (originario o derivado de otros) creemos que no alcanza.

Parece necesario corroborar si, en verdad, esto es así.

Y (*spoiler alert*) entendemos que sí lo es.

Vamos a tratar de demostrarlo.

III. LOS PRINCIPIOS EN EL PROCESO

No es este el momento ni el lugar para adentrarnos en un estudio profundo de los principios procesales; pero sí necesitamos, para apuntalar nuestro razonamiento en el punto, dejar sentadas algunas —muy breves— pautas liminares acerca del concepto y finalidad de los principios en el proceso.

Haremos nuestras, en tal sentido, las palabras de Podetti cuando, para aproximarse a la noción de principios procesales, afirmaba que ellos constituyen algo así como la columna vertebral de las instituciones procesales, al tiempo que los definía como las directivas o líneas matices dentro de las cuales han de desarrollarse las instituciones del proceso⁽⁷⁾.

Explica Couture que la primera tarea que se le presenta al legislador procesal no es la de redactar el Código sino la de planear principios que —desenvolviendo los grandes mandatos constitucionales— han de regirlo y que luego, al estructurar la ley procesal, deberá referirse a aquellos principios ya elegidos, de los que no puede desentenderse⁽⁸⁾.

(6) PORRIS, Lorena E., *Claridad digital y estandarización de la gestión procesal. Propuestas para la Justicia de Paz bonaerense*, en *Perspectivas*, Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas, Año III, N.º 5, diciembre 2021, Universidad Católica de La Plata, disponible en <https://revistas.ucalp.edu.ar/index.php/Perspectivas/issue/view/33>.

(7) PODETTI, Ramiro J., *Tratado de la competencia*, 2ª ed. actualizada, Ediar, Buenos Aires, 1973, pág. 74.

(8) COUTURE, Eduardo J., *Estudios de derecho procesal civil*, t. III, Depalma, Buenos Aires, 1978, pág. 50.

De este modo, cada Código Procesal se definirá por las directivas u orientaciones fundamentales que lo tipifican, las que cobran vida y concreción a través de los principios procesales⁽⁹⁾.

Como dice, en postura que compartimos, Falcón: los principios no derivan de la legislación, sino que la fundan y son una fuente de derecho⁽¹⁰⁾.

Su utilidad radicarán, entonces, en permitirnos una arquitectura más orgánica del derecho y facilitar no solo su exposición sino también el manejo de las normas pertinentes, posibilitándonos alcanzar nuevas soluciones no previstas⁽¹¹⁾.

Es por ello que, mediante los principios, el juez dará solución al caso no previsto, siguiendo la orientación que el legislador adoptó⁽¹²⁾.

E incluso los principios tienen una misión correctora frente a interpretaciones exegéticas que no tienen en cuenta el contexto en el cual se encuentra la norma oscura o ambigua⁽¹³⁾.

De este modo, los principios sirven:

- para diseñar soluciones procesales,
- para dar respuesta a cuestiones no previstas en la ley procesal en un caso concreto, y
- para interpretar, en un contexto, las soluciones procesales y dar respuesta al caso que se presenta.

Con esto dicho, ya tenemos para ir dando una respuesta al planteo.

Para eso, vamos a valernos de un precedente muy lúcido de la Suprema Corte de Justicia bonaerense.

IV. EL FALLO “CAJAL SANTOS” (Y LA DEMOSTRACIÓN DE QUE LA CLARIDAD DIGITAL ES UN PRINCIPIO DEL PROCESO)

Vamos a hablar, ahora, de una sentencia de la Suprema Corte de Justicia bonaerense.

(9) MORELLO, Augusto M. – SOSA, Gualberto L. – BERIZONCE, Roberto O., *Códigos procesales...*, cit., t. I, pág. 568.

(10) FALCÓN, Enrique M., *Tratado...*, cit., t. I, pág. 210.

(11) BACRE, Aldo, *Teoría general...*, cit., t. I, pág. 409.

(12) EISNER, Isidoro, *La prueba...*, cit., pág. 120.

(13) PEYRANO, Jorge W., *El proceso civil...*, cit., pág. 8.

La discusión versaba sobre en qué momento había quedado notificada una de las partes del llamado a expresar agravios, porque lo que llegaba cuestionado era la deserción del recurso.

Allí la Suprema Corte, previo reseñar todo el derrotero que se llevó a cabo en materia de implementación de notificaciones electrónicas, hace diversas referencias en lo atinente a la gestión y tramitación del caso, y se ocupa de analizar las constancias de notificación que el propio sistema de gestión emite, llegando a la conclusión de que las mismas no resultaban claras y podían haber llevado a confusión al recurrente.

Por ello, revoca la declaración de deserción (en el caso), pero además ordena a las dependencias competentes que modifique el tenor de las constancias que emite el sistema⁽¹⁴⁾.

Comentando el caso, Toribio Sosa expone que aquí fueron las ambigüedades del sistema informático las que indujeron a error, tanto al apelante, cuanto a la cámara de apelación, porque dicho sistema no decía claramente lo que tenía que decir y decía lo que no era necesario que dijera⁽¹⁵⁾.

El mismo temperamento que adoptó la Suprema Corte fue seguido por varios tribunales de la Provincia⁽¹⁶⁾.

Con lo cual, vemos que —en el caso mencionado— tanto lo relativo a la tramitación del expediente (en lo que hace a las notificaciones electrónicas) como lo atinente al texto de la constancia que el mismo sistema emite, no resultaban claros y pudieron llevar a la confusión del apelante, cuyo recurso fue declarado desierto.

Por eso, revoca la deserción del recurso.

Vemos, entonces, que en definitiva la claridad (y digital) fue lo que resultó determinante para torcer el resultado de la controversia.

Y, como lo decíamos, esta es justamente una de las misiones de los principios procesales: corregir las interpretaciones exegéticas, que llevan a resultados disfuncionales.

Complementando lo expuesto, tenemos varios fallos más donde la claridad digital toma una función importante a la hora de decidir.

(14) SCBA, 8/6/2020, "Cajal, Santos Marcelo y otro/a contra Bigurrarena, Bernardo Antonio y otro/a. Daños y Perjuicios", TR LALEY AR/JUR/22168/2020

(15) SOSA, Toribio E., ¿Error informático o exceso ritual manifiesto?, LL 11/08/2020, 8 - Cita AR/DOC/2373/2020

(16) C. 2ª. Civ. y Com. La Plata, sala 2ª, "Faure Patricia Aurora Y Otro/A C/ Rosa Lidiana Edith S/ Cobro De Honorarios"; C. Civil y Comercial Trenque Lauquen, «O, E V s/queja por apelacion denegada»

Así, por ejemplo, cuando las copias digitales adjuntas a una notificación electrónica no eran legibles, se la mandó a efectuar nuevamente⁽¹⁷⁾.

O cuando, por cuestiones relativas a la forma en que se despliega la información en el sistema, la documentación no era sencillamente visualizable, porque había que modificar el organismo de radicación del expediente⁽¹⁸⁾.

En este último caso, el tribunal señala algo fundamental, que podemos dejarlo como cierre de este punto: la claridad, cuando se trata de trámites electrónicos, adquiere un valor superlativo y resulta determinante a la hora de decidir las distintas cuestiones que puedan irse planteando⁽¹⁹⁾.

Esta es, en definitiva, una de las funciones de los principios y, entonces, cada vez que veamos que se adopta una postura flexible, frente a la posible confusión que puede haber generado alguna interacción en contextos digitales, estaremos viendo funcionar a este principio.

Pero esta función no es la única.

La claridad digital, como principio, no funciona solo como pauta de corrección, sino que —además— hace las veces de directiva de actuación e, involucra, a todas las personas vinculadas con el quehacer judicial.

De eso hablamos en el punto siguiente.

V. LA CLARIDAD DIGITAL INVOLUCRA A TODOS LOS INTERVINIENTES (DE UN MODO U OTRO) EN EL PROCESO JUDICIAL

Lograr un proceso en el que prime la claridad digital es, como ha dicho la doctrina, una misión conjunta de todos los intervinientes.

Agregando que los modelos procesales cooperativos proponen una fase simétrica en la cual se desarrolle un diálogo efectivo, informado, horizontal y dotado de intermediación.

Señalando que, desde los organismos jurisdiccionales, este modelo guarda relación con la facultad/potestad de subsanar defectos u omisiones de las que adolezcan las peticiones, antes de darles trámite, y de disponer oficiosamente toda diligencia que sea necesaria para evitar o sanear nulidades.

(17) C. 2ª Civ. y Com. La Plata, sala 2ª, 4/8/2022, "Clausel Marcelo Alejandro C/ Basso Dastugue Gustavo Y Otro/A S/ Daños Y Perj".

(18) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 7/7/2022, "V. F. S. C/ B. S. M. H. S/ alimentos".

(19) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 7/7/2022, "V. F. S. C/ B. S. M. H. S/ alimentos".

Y desde los restantes intervinientes, la buena fe procesal, la adaptación a las nuevas realidades tecnológicas debe también ser parte de esta estructura colaborativa. Incluso la empatía digital podrá formar parte de los requerimientos del art. 16 de la ley 14.967 (de la Provincia de Buenos Aires) a los fines de ponderar los estipendios de los abogados.

De esa forma, se habrá garantizado para el momento de la decisión —por supuesto de características asimétricas— una adecuada motivación, brindando a las partes la garantía en cuanto a que sus argumentos y defensas han sido oídos, ya que todo aquello formará parte del expediente digital⁽²⁰⁾.

Ahora, se puede ir todavía un poco más allá porque, en los tiempos que corren, cuando hablamos de todos los intervinientes en los procesos judiciales, la perspectiva debe ser —desde nuestro punto de vista— bastante amplia.

Porque no va a involucrar, solamente, a los intervinientes de manera inmediata y en el proceso concreto, sino que también atañe a los intervinientes de manera mediata y en la totalidad de los procesos.

Estamos hablando, así, de quienes diseñan los sistemas de gestión.

Y, acá, hay bastante por decir.

VI. CLARIDAD DIGITAL Y DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Cuando hicimos referencia al caso “Cajal Santos” se habrá notado que el análisis de la Suprema Corte se refirió a lo que había pasado en ese proceso puntual, pero también hizo alusión a cuestiones que tenían que ver con el funcionamiento global del sistema (y, de hecho, imparte un mandato extra-procesal para que el área competente corrija la situación).

Porque hay, aquí, una cuestión muy importante y que tiene que ver con las posibilidades de actuación ante la justicia.

Es decir, la claridad digital, ampliamente considerada, no va a tener que ver, únicamente, con la forma en que los participantes en cada proceso expresen sus ideas, planteos, puntos de vista, pedidos o decisiones, sino también con la forma en que las autoridades encargadas de diseñar los sistemas que les van a permitir a estas personas (juez, partes, abogados, etc.)

(20) PORRIS, Lorena E., *Claridad digital y estandarización de la gestión procesal. Propuestas para la Justicia de Paz bonaerense*, en *Perspectivas*, Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas, Año III, N.º 5, diciembre 2021, Universidad Católica de La Plata, disponible en <https://revistas.ucalpb.edu.ar/index.php/Perspectivas/issue/view/33>.

interactuar en dichos procesos, lo hagan eficazmente y sin que el sistema les presente obstáculos y dificultades.

Recordaremos, entonces, que la doctrina nos habla del *design thinking* como una metodología que se sirve del *mindset*, los procesos, los recursos y las herramientas del diseño para resolver problemas complejos de forma creativa. Esta metodología está centrada en el ser humano (usuarios, clientes) y pone el foco en la empatía, la colaboración, la iteración y el *feedback* temprano de los *stakeholders* para crear soluciones innovadoras, centradas en el usuario, accesibles y efectivas, que se adapten rápidamente a un entorno que cada vez se transforma más rápido.

Se señala que el diseño legal es la aplicación del *design thinking* al derecho.

De esta forma, se afirma que *legal design* es una disciplina que aplica el *mindset*, los métodos, los recursos, los procesos y las prácticas del diseño centrado en las personas al ámbito del derecho para resolver problemas complejos mediante la creación de servicios, productos, soluciones y modelos de negocios jurídicos centrados en el usuario, ágiles, innovadores, eficaces y accesibles.

La utilización del diseño legal en las organizaciones legales —estudios jurídicos, departamentos de legales, juzgados— puede convertirse en una herramienta clave para optimizar procesos, identificar los problemas y las soluciones que necesita la organización.

Destacándose que, además de otros principios, uno de los fundamentales que rigen en la materia es el de poner a la persona en el centro del problema, aprendiendo y empatizando con la persona, sus problemas y sus experiencias⁽²¹⁾.

Entonces, parecería que una de las primeras derivaciones del principio de claridad digital en los procesos judiciales tendría que ver con la forma en la que se diseñan los sistemas que les permiten, a las distintas personas involucradas (y que no tienen por qué ser expertos o conocedores de las cuestiones informáticas), intervenir en ellos.

De hecho, cuando se habla de usabilidad, en entornos digitales y más precisamente en sitios web, uno de los principios fundamentales que se tiene en cuenta es, justamente, el de claridad.

(21) BONINA, Nicolás, *Legal design. Aplicación del diseño al derecho*, Supl. Innovación y Derecho 2021 (abril), AR/DOC/760/2021.

Creemos que esto es importante, pues las implementaciones tecnológicas en la justicia deben servir para mejorar el ejercicio de los derechos y no para complicarles la vida a las partes o a los letrados.

Por lo demás, y como hemos visto, cuando el diseño y funcionamiento de los sistemas no fuera lo suficientemente claro, ello puede tener derivaciones e implicancias, incluso, a la hora de resolver los casos concretos que se presenten.

VII. LA CLARIDAD DIGITAL Y LA FORMA EN QUE NOS EXPRESAMOS EN LOS PROCESOS: DE LA LECTURA, EN LOS TIEMPOS DE PANTALLAS

Como ya lo dijimos, hoy en día se ha avanzado muy fuertemente hacia el expediente digital, siendo ya la tendencia uniforme a despapelizar.

Ahora, es tiempo de preguntarnos ¿esto no incidirá, nunca, en las formas argumentales forenses?

¿Seguiremos, en el siglo XXI, argumentando ante los tribunales como lo hacían en el siglo XIX o antes también?

Porque, y aquí vamos a uno de los núcleos de este aporte, desde nuestro punto de vista la lectura en pantallas no es igual que la lectura en papel.

Habrá quienes prefieran una u otra, e incluso quienes se inclinen por una modalidad en especial de acuerdo con el contenido que toque leer en cada caso.

¿Será lo mismo leer en una pantalla que leer en un papel?

Nosotros pensamos que no y la doctrina más autorizada ha sostenido algo similar⁽²²⁾, así que tan errados no estaremos.

Es que por más que legalmente se los equipare, papel y pantallas no son lo mismo.

Leda Romero se ha ocupado de analizar algunos distinguos entre la lectura tradicional (o gutenberiana) y la digital, explicitando las características de esta última y enfatizando en los distinguos entre el “lector” (gutenberiano) y el “usuario” (digital)⁽²³⁾.

(22) GONZÁLEZ ZURRO, Guillermo D., *Lenguaje claro: notas para un entorno digital*, La Ley 06/09/2021, 5 - TR LALEY AR/DOC/2527/2021.

(23) ROMERO, Leda, *Lectura tradicional versus lectura digital*, Correspondencias & Análisis, N.º 4, año 2014, USMP, Lima, Perú, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6068718.pdf>.

En su artículo “Por qué el cerebro prefiere el papel” publicado en “Investigación y ciencia”⁽²⁴⁾, Ferris Jabr analiza la cuestión desde distintos ángulos.

Remarca que, aunque las palabras y letras son símbolos que representan sonidos e ideas, el cerebro también las reconoce como objetos materiales. Indicando que, además de ello, el cerebro parece percibir al texto en su totalidad como una especie de paisaje físico y que, al leer, construimos una representación mental del mismo.

El autor menciona una serie de investigaciones, muy interesantes, señalando que, al parecer, cuando es necesario concentrarse realmente en un texto, se lo lee en papel.

Pero, con todo, remarca también que el texto llano no agota las posibilidades de lectura, haciendo referencia a la producción de textos interactivos cada vez más refinados.

Pensemos cuantas veces, al recordar el contenido de un texto, hemos acudido, por ejemplo, a su ubicación dentro de una página.

Anne Mangen, ha dedicado muchos estudios al tema.

En uno de ellos la conclusión es clara: luego de un experimento con estudiantes, leyendo el mismo texto (algunos en papel y otros en digital) la comprensión fue mejor en aquellos que lo hicieron en el primero de esos soportes.

Como se ve, hay quienes sostienen —y con fundamento— que leer en pantallas no es lo mismo que leer en papel.

Aquello que intuitivamente nos podía parecer, vendría a confirmarse por otras personas; estudiosas del tema y con aval experimental.

Ahora, si leer en pantallas no es equivalente a leer en papel, quizás sea hora de empezar a pensar cómo escribimos en este contexto.

O sea ¿seguiremos escribiendo igual? ¿o empezaremos a pensar otras alternativas?

Porque, además, hay otra cuestión a tener en cuenta: el impacto de las nuevas tecnologías sobre los lectores, en general, y sobre los operadores judiciales, en particular.

En “Cultura escrita y textos en red” nos dicen Roger Chartier y Carlos Scolari que el lector de hoy en día es un lector impaciente, que se salta pa-

(24) JABR, Ferris, *Por qué el cerebro prefiere el papel*, Investigación y ciencia, N.º 449, 2014, págs. 82-87.

sajes y que quiere encontrar inmediatamente la solución o el desenlace, remarcando que las ciencias cognitivas han mostrado que esta lógica, que implica una reducción en los tiempos de la atención focalizada, empieza a modificar las estructuras mentales de quien lee.

Expresan, además, que a partir de investigaciones sociológicas, antropológicas y cognitivas se pueden ir destacando algunas características comunes; entre ellos un modo de leer fragmentado, discontinuo, acelerado e impaciente.

Frente a la pantalla el lector es un lector hipertextual, que siempre fragmenta su lectura para ir de un texto a otro, para asociar lectura y escritura, con una reducción del tiempo de atención intensa.

Añadiendo, más adelante, que la lectura en pantalla produce siempre una composición idiosincrática, efímera, borrable y borrada; que cada lector “dosifica” lo que quiere hacer visible y esa pantalla dosificada desaparece inmediatamente después de su composición⁽²⁵⁾.

Ahora, si esto es así en la generalidad de las personas (o en una gran mayoría), es esperable su impacto en quienes tienen que leer, del lado de adentro del mostrador (o de la pantalla), aquello que escriben los que están en el otro extremo.

Nosotros compartimos estas ideas, y creemos que la lectura en pantallas es diversa de aquella que tiene lugar en el ámbito del papel.

No mejor ni peor, solo distinta.

Luego, si la lectura es distinta ¿se puede seguir escribiendo igual?

Creemos que no.

Que hay cuestiones por ver y mejorar.

Una de ellas, sin dudas, es la extensión de los escritos.

VIII. LA CUESTIÓN DE LA EXTENSIÓN DE LOS ESCRITOS JUDICIALES

VIII.1. Breve introducción: los escritos judiciales

En un proceso esencialmente escriturario, las peticiones de las partes tradicionalmente se han realizado mediante cierto tipo de instrumentos privados que, justamente, se denominan “escritos”.

(25) CHARTIER, Roger - SCOLARI, Carlos, *Cultura escrita y textos en red*, Gedisa, Barcelona, 2019, versión e-book, págs. 35 y siguientes.

Esencialmente, los escritos son instrumentos privados mediante los cuales alguien peticona algo del órgano jurisdiccional.

Hay que tener presente que el escrito no es el acto de peticonar, sino su representación: el vehículo por medio del cual se introducen en el proceso las peticiones.

La oralidad, que ha avanzado de manera formidable en algunos ámbitos de nuestros procesos (más que nada el probatorio), no ha ganado tanto terreno en esta área.

Los juicios desarrollados de manera puramente oral en el ámbito civil son una posibilidad que aún no se ha extendido demasiado (aunque existen iniciativas en ese sentido).

Con lo cual, y no obstante el hecho de que lo multimedial nos brinda buenas posibilidades de modernizar las antiguas peticiones “verbales” que debían anotarse en el expediente (art. 117 Cód. Proc. Civ. y Com de Buenos Aires, entre otros), parecería que vamos a seguir conviviendo con los escritos un tiempo más.

Por eso hoy queremos hablar de un tipo especial de escritos: los electrónicos.

Sabemos que ya desde hace tiempo, ha sido bien marcada la tendencia hacia la despapelización y la implementación del expediente digital.

Se trata, en definitiva, de una cuestión de soporte y no de esencia: papealizados o digitales, siguen siendo escritos; y el art. 286 del Cód. Civ. y Com. lo reafirma.

Esto se potenció a partir de la emergencia sanitaria desatada a raíz de la pandemia de COVID-19, que actuó como catalizadora para un avance, aún más veloz, hacia la digitalización de la justicia⁽²⁶⁾.

Lo que en su momento era una tendencia, explorada más o menos profundamente en las distintas jurisdicciones, hoy en día se ha vuelto inevitable e imparable.

Ya no es una opción.

Ahora, lo que aquí intentamos pensar es si este paso del soporte papel hacia el digital (que, como decíamos, es una cuestión de formas) debería tener algún impacto en la sustancia de las presentaciones; es decir en su contenido.

(26) CAMPS, Carlos E., *Eficacia del derecho procesal electrónico bonaerense y pandemia*, LLBA 2020 (mayo), 1.

¿Será cierto que “el medio es el mensaje”?

Marshall McLuhan incluye esta frase en *understanding media*, donde desarrolla la idea de que el medio utilizado determina muchos aspectos del mensaje que intenta transmitirse; analizando en ese contexto varias cuestiones, entre ellas lo atinente a la palabra hablada y escrita, además de pararse a pensar cómo juega el impacto tecnológico (con su efecto acelerador) en el ámbito de las organizaciones y grupos humanos⁽²⁷⁾.

Para no irnos por las ramas, y volviendo a nuestro punto, la pregunta sería si el paso del soporte papel al digital (el medio) incide en la forma en que redactamos los escritos judiciales y su contenido (el mensaje).

Y en esto entran en juego, con intensidad, las posibilidades que nos da la tecnología.

Sobre eso vamos a escribir en este punto.

Pero antes de comenzar, nos parece interesante marcar algo: la exigencia de ser claros como carga procesal (es decir, un imperativo del propio interés).

En este sentido, encontramos un pronunciamiento muy interesante de la justicia bonaesense donde se señala que...

de la lectura del escrito de fs. [...] surge su muy poca claridad; en efecto: se trata de una presentación de casi cuarenta carillas, en la cual se han transcripto íntegramente otras presentaciones, que no cumple las formalidades de la Ac. 2514 (art. 5) y que ha sido redactada —amén de conteniendo una serie de conceptos totalmente impropios de una presentación judicial (lo que ya ha sido objeto de análisis a fs.)— de un modo que torna prácticamente imposible su intelección.

En tal sentido, cabe recordar que una de las exigencias de nuestro sistema procesal es la de hablar claro (*clare loqui*) (arg. art. 330 inc. 6° Cód. Proc. Civ. y Com. y véase respecto de esta exigencia Peyrano, Jorge W. Una imposición procesal a veces olvidada: El “Clare Loqui”. JA 1991 - IV - 577, entre otros; Sala II, causa 42.708 R.S. 912/04).

En efecto: si los escritos son instrumentos por intermedio de los cuales los intervinientes en el proceso procuran transmitir algo al órgano jurisdiccional, lo razonable es que se lo haga de la manera más idónea para cumplir dicha finalidad; de lo contrario, los escritos podrán servir para que las partes hablen, pero no para que se hagan entender.

(27) McLUHAN, Marshall, *Understanding media*, MIT, 1964, edición en español, Paidós, Barcelona, 1994, trad. Patrick Ducher, pág. 29 y siguientes.

Dicho de otro modo, y precisando conceptos: el *clare loqui* se asemeja bastante a una carga (imperativo del propio interés) pues, en definitiva, si el presentante no es claro, ello no redundará más que en su propio desfavor.

Por cierto, en materia de recusación el art. 20 del Cód. Proc. Civ. y Com. establece que “en el escrito correspondiente, se expresarán las causas de la recusación, y se propondrá y acompañará, en su caso, toda la prueba de que el recusante intentare valerse”; la recusación, en definitiva, se asemeja a los incidentes y el imperativo de claridad surge aquí del art. 178 del Cód. Proc. Civ. y Com.

Ahora, de la lectura —y relectura— del escrito premencionado, resulta francamente dificultoso comprender cabalmente cuál es la causal (legal) de recusación que se invoca [...].

Luego, la falta de claridad en el planteo no redundará más que en desmedro de quien debió ser claro, y no lo fue, pues habremos de operar (para tratarla) con lo que, razonable y objetivamente, podamos comprender de dicho escrito⁽²⁸⁾.

Si bien este fallo data de un tiempo atrás, y de un contexto papelizado, bien podemos aprovechar esta idea que subyace al mismo y en virtud de la cual se marca a la claridad como carga, y a la ausencia de claridad como elemento que, en definitiva, termina perjudicando a quien intenta emitir un mensaje en el proceso.

VIII.2. CTRL + C, then CTRL + V (copy paste en el ámbito forense)

Para hablar de extensión de los documentos electrónicos, necesariamente tenemos que hablar de *copy paste*.

O, en español, de copiado y pegado.

Básicamente, consiste en la técnica de extraer (copiar) información de un documento o archivo informático e insertarla (pegarla) en otro, del cual pasa a formar parte.

Lo cual requiere de unos pocos pasos: encontrar la información que deseamos, copiarla y luego insertarla.

Por esta vía, mediante unos pocos clics o el pulsado de algunas teclas podemos generar documentos de considerable extensión, con relativamente poco esfuerzo: solo requerirá encontrar la información en un documento que permita ser copiado, seleccionarla, copiarla y pegarla en el nuestro.

(28) C. Civ. y Com. Moron, sala 1ª (integrada), 17/11/2016, “M. I. y otro C/ M. O. C. s/ protección contra la violencia familiar s/ queja”.

Esto rige, obviamente, para todos los ámbitos.

Pero aquí nos interesa lo judicial.

Por este camino, podemos incorporar a nuestros escritos (o resoluciones) una importante cantidad de sumarios jurisprudenciales, fallos completos, partes de obras de doctrina (hasta obras enteras), opiniones de autores, normas, y cuanto más texto ajeno se nos ocurra.

También podemos, con igual sencillez, volver a decir lo que ya dijimos, en este mismo o en otro proceso en el que hayamos intervenido.

O copiarnos lo que ha dicho un colega, hasta incluso prescindiendo de su voluntad.

De hecho, con las mesas virtuales y el acceso más o menos abierto a las presentaciones efectuadas en los diversos expedientes, basta con hallar el escrito que nos sirva (aunque después podamos tener algún problema con la autoría⁽²⁹⁾, pero eso es harina de otro costal).

A veces, ni siquiera es determinante que la información que deseamos copiar se encuentre en soporte papel: un buen escáner, acompañado de algún sistema de OCR, nos soluciona también este problema.

Copiar, en nuestros tiempos, es sencillo; y, a sincerarnos, todos copiamos y pegamos.

Aparece, así, la posibilidad de lograr textos de una extensión considerable, donde el discurso puede extenderse mucho, pero ser poco relevante.

El resultante: escritos largos, muy largos.

En verdad, esto no es fruto exclusivo de la técnica de copiado y pegado, aunque ella incide bastante al efecto.

Leemos, en un interesante trabajo de Alberto Hernando García-Cervigón, la calificación del discurso forense escrito como “barroco”, destacando la tendencia a la copia de textos ajenos para ampliar su longitud (y los motivos históricos por los que esto sucedía)⁽³⁰⁾.

(29) Ver, al respecto, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso-administrativo Federal, sala III, 4/2/2014, “K., R. D. c. C.P.A.C.F. (ex. 25970/11)”, La Ley Online AR/JUR/7208/2014. Incluso hay quien ha profundizado en la cuestión de la posibilidad de que el plagio sea enrostrado a los jueces, por lo escrito en sus sentencias. Véase SÁENZ, D., *El plagio de los jueces en las sentencias*. *Revista Iberoamericana De La Propiedad Intelectual*, (nro. 4), págs. 329-360. Recuperado a partir de <https://ojs.austral.edu.ar/index.php/ripi/article/view/430>.

(30) GARCÍA-CERVIGÓN, Alberto Hernando, *La comunicación forense y la normalización del español*, Anuario de Letras, ISSN 0185-1373, Vol. 45, 2007, págs. 53-68, que puede consultarse en <https://bit.ly/3NJThGi>.

Justamente hacia allí van estas reflexiones.

Y, para encontrar un ejemplo en el cual lo que estamos diciendo se observe en toda su magnitud, vamos a hablar de lo que sucede cuando se trata de fundar un recurso.

VIII.3. Copiar y pegar, en el ámbito recursivo

Cuando escribimos queremos comunicarnos; buscamos transmitirle al otro un mensaje.

El proceso no es la excepción, en ninguna de sus etapas.

Vamos a lo recursivo.

¿Qué debemos hacer cuando fundamos un recurso? ¿Cuál es nuestro objetivo?

Demostrarle al tribunal que debe tratar el recurso en donde estuvo el error en el fallo apelado.

Por cierto, para hacer eso, puede trabajarse de muchas maneras, dependiendo de si se trata de un error de hecho (en el análisis de la plataforma fáctica) o de derecho (en cuanto a la subsunción y aplicación normativa).

En uno y otro caso, debe mostrarse la equivocación.

Y debe demostrarse argumentando, como la ley procesal lo dice, por ejemplo, para la apelación, de manera concreta y razonada (art. 265 Cód. Proc. Civ. y Com., y análogos de las provincias).

Lo cierto es que, por lo general, nuestra misión no se logra copiando lo que ya se dijo en el mismo proceso, o en otro, o lo que otras personas (jueces o académicos) dijeron en otros contextos, salvo el supuesto de que se trate de jurisprudencia de acatamiento obligatorio.

Sabemos que la escritura forense es proclive a la copia, y la práctica diaria nos lo demuestra.

Lo que deberíamos preguntarnos es ¿por qué o para qué copiamos?

En lo personal, no llegamos a comprender cual es el propósito de acumular páginas y páginas de no decir nada, copiando lo que ya está escrito en otro lugar, con poco (o nulo) valor persuasivo.

Si el objetivo de la argumentación es convencer, parecería que con el “copio y pego” nos estamos alejando de ese propósito.

Esto no quiere decir que critiquemos la cita, la evocación o la transcripción, cuando son necesarias y razonablemente utilizadas.

Lo que estamos cuestionando es el exceso o el uso irrazonable.

Estamos llegando a donde íbamos.

El problema del copiado y pegado es que, en forma indirectamente proporcional a la simpleza de su realización, está la complejidad de la lectura del producto generado.

Construir decenas de páginas con *copy paste* puede tomarnos no más de cinco minutos.

Pero nuestro lector (al otro lado de la pantalla), no sabe qué contienen y entonces le obligamos al tedio de tener que leerlas; generando fastidio, cansancio, distracción y hasta mala predisposición.

El copiado y pegado es, como decíamos, la punta del iceberg; solo una de las caras del problema de la extensión de los escritos judiciales.

Ahora, nuestros Códigos Procesales en ningún momento han puesto un límite en este sentido.

Generalmente, se quedaron en las meras sugerencias, sin sanción.

Así, por ejemplo, cuando se habla del derecho en el escrito liminar, se dice que debe ser invocado de manera sucinta y evitar repeticiones innecesarias (art. 330 inc. 5 Cód. Proc. Civ. y Com., y normas análogas).

Esto, en realidad, puede tener alguna explicación.

Porque, a la época a la que se remontan nuestros Códigos, no había dispositivos que hicieran tan fácil el copiado y pegado.

Entonces, generar una decena o centena de páginas con una Remington, implicaba un esfuerzo considerable

Paradójicamente aquí sucedía lo contrario a lo que expusimos: leerlas era más rápido que escribirlas.

Pero, ahora, esto se ha invertido: poco tiempo para escribir (o transcribir), mucho más para leer.

No terminamos el punto sin señalar que lo que estamos diciendo también involucra a los tribunales, cuando -para fundar sus sentencias- traen un fárrago de cuestiones genéricas y de gran extensión, refiriéndose luego al caso concreto en dos o tres párrafos.

Lo cual puede ser, incluso, de mucha gravedad, pues en casos extremos incidirá no solo en la legibilidad o claridad del producto, sino en la validez misma de la decisión, pues el mero copiado y pegado muchas veces puede

no cumplir el standard de fundamentación exigido por la normativa vigente.

Aunque no sea el propósito principal de este análisis, de eso también vamos a hablar, un poco más adelante.

VIII.4. Extensión de los escritos: poniendo límites

En el año 2007, la Corte Suprema de Justicia de la Nación dicta la Acordada 4/2007 en la cual —además de varias otras cuestiones que reglamenta— impone un límite muy puntual para la extensión de dichos escritos: 40 páginas para la interposición del recurso extraordinarios federal y 10 páginas para la queja. Ello además de establecer varias pautas en cuanto a la confección de dichos escritos.

Ya lo dijo la doctrina: el impacto de la Acordada 4/2007 es ostensible en lo que concierne a la técnica recursiva, provocando cambios en las formas extrínsecas de los recursos, como también en el tipo de discurso plasmado en las impugnaciones, que deberá lucir claro, preciso, conciso y consistente, poco propenso a las redundancias, las digresiones innecesarias y los recursos informáticos de *copy and paste*⁽³¹⁾.

Ahora y desde un plano más general ¿es razonable que un recurso ante la Corte Suprema de Justicia pueda estar así limitado y, paralelamente, una expresión de agravios ante un tribunal ordinario pueda extenderse al infinito? (y más allá).

Lo mismo, por supuesto, rige para todos los demás escritos.

¿Es razonable que se distraigan tiempo, y recursos (escasos), del Poder Judicial en que alguien tenga que estar leyendo páginas y páginas que no dicen absolutamente nada, y que otra persona generó en unos pocos minutos de copias y pegar?

Porque, a no engañarse, incluso para considerar que la argumentación fue insuficiente, es necesario leerla.

También encontramos disposiciones similares en el derecho extranjero.

Así, por ejemplo, en el Estado de Florida, las “Rules Of The District Court Of The United States For The Middle District Of Florida” establecen limitaciones bien concretas para la extensión de los escritos (regla 3.01).

(31) CHIACCHIERA CASTRO, Paulina R. - CALDERÓN, Maximiliano R., *Aspectos prácticos y jurisprudencia reciente de la Corte Suprema sobre la acordada 4/2007 y los requisitos de interposición del recurso extraordinario federal*, LLC2015 (febrero), 1.

En España, el Acuerdo del Pleno No Jurisdiccional de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo de 27-01-2017, estableció un máximo de veinticinco páginas para los recursos.

Son solo dos ejemplos, pero hay muchos más.

Volviendo al ámbito local, podemos señalar que el derecho a argumentar en sede judicial es un derecho, pero —desde nuestro punto de vista— no debería ser ejercido de manera antifuncional (art. 10 Cód. Civ. y Com.).

Con lo cual, parece posible imponerle ciertos límites, en la medida en que sean razonables y no lo desnaturalicen.

Es importante destacar, a esta altura, lo previsto al respecto en el Anteproyecto de Código Procesal de Familias, Civil y Comercial para la Provincia de Buenos Aires.

Dentro de los deberes de juezas y jueces (art. 43) menciona los de: limitar las transcripciones o reproducciones de actas, decisiones, conceptos, citas doctrinales y jurisprudenciales a las que sean estrictamente necesarias para la adecuada y razonable motivación de sus resoluciones y sentencias (inc. 9) y utilizar un lenguaje claro, sencillo y conciso en toda actuación oral o escrita, y adecuar razonablemente el lenguaje de las decisiones y comunicaciones judiciales en función de las destinatarias y destinatarios (inc. 10).

Lo propio respecto de abogadas y abogados, consagrando como deberes (art. 120) —entre otros— los de limitar las transcripciones o reproducciones de actas, decisiones, conceptos, citas doctrinales y jurisprudenciales a las que sean estrictamente necesarias para la adecuada fundamentación de sus pretensiones (inc. 12) y utilizar un lenguaje claro, sencillo y conciso en todas sus actuaciones orales o escritas (inc. 13).

A la luz de lo que venimos exponiendo, es una iniciativa muy interesante y rige, de manera igualitaria, para los diversos involucrados en el proceso.

VIII.5. En la jurisprudencia

Vamos a traer aquí a colación algunos casos que se han presentado en los tribunales, locales y extranjeros.

Es destacable un fallo de la Sala Civil del TS Español del 6 de abril de 2017 (res. 232/2017) donde se indicaba que...

no parece razonable que por el método de «copiar y pegar» que facilita el uso de medios informáticos, pese a que las circunstancias (contratantes, normativa vigente cuando se suscribieron los contratos, argumentos expuestos en la sentencia recurrida) difieran de un caso a otro, se reproduzca un extenso recurso interpuesto contra otra sentencia, recurso que, por otra parte, ya en nuestra anterior resolución declara-

mos que presentaba graves defectos. Una cosa es aprovechar las alegaciones que puedan servir para uno y otro caso, y otra, inadmisibles, es reproducir incluso las que solo eran aplicables al anterior recurso por razón tanto de las cuestiones que en el anterior litigio resultaron controvertidas, la forma en que había sido resuelto en segunda instancia, y la normativa que era aplicable por la fecha en que se celebró el contrato.

En los Estados Unidos, un abogado fue condenado a pagar los gastos del proceso por haberse limitado, para fundar un recurso, a copiar y pegar argumentos de otros documentos⁽³²⁾.

Es interesante algo que dice el juez: no es fácil convertirse en abogado, y la práctica a veces puede ser compleja; incluso los mejores abogados cometen errores, pero la conducta de limitarse a copiar y pegar para fundar un planteo no puede considerarse un error que se hubiera cometido de buena fe.

Pasemos a la jurisprudencia local, donde hay varios precedentes dignos de mención.

Hace ya bastante tiempo, la justicia bonaerense había objetado el uso del copiado y pegado para construir, de manera deficiente, el escrito de demanda⁽³³⁾; también la Cámara Nacional del Trabajo venía señalando la insuficiencia del copiado y pegado para fundar los recursos de apelación⁽³⁴⁾.

Más cercano a nuestros días, tenemos un caso de la Cámara Civil y Comercial de Dolores.

Se remarcaba allí que

la pieza digital sustentoria del recurso está integrada aproximadamente en sus dos terceras partes por la reproducción, mediando el denominado *copy paste*, de sumarios de fallos emanados de diferentes tribunales; entre ellos de la Corte Suprema de la Nación y la Suprema Corte Local, en una técnica que como fundamentación del agravio no puede ser aceptada.

La cita jurisprudencial más allá de no encontrarse prevista como fuente en el art. 2 del CCCN, sin dejar de reconocer que cuando es per-

(32) United States Court Of Appeals For The Third Circuit, No. 20-1726, “Desmond Conboy; Brendan Gilsenan v United States Small Business Administration; Cbe Group; First National Bank, d/b/a Metro Bank; SEDA COG” que puede consultarse en <https://www2.ca3.uscourts.gov/opinarch/201726p.pdf>

(33) Cámara De Apelaciones En Lo Civil, Comercial, Criminal Y Correccional De Necochea, 2/2/2007, “Lucero, Carmen N. v. Municipalidad de Necochea”

(34) Cámara Nacional De Apelaciones Del Trabajo, Sala IV, 20/4/2012, “Fresia, Adrián Norberto c. Wall Mart Argentina S.R.L. s/despido” y 18/06/2012, “Escobar Hugo Felipe y Otros c. Telecom Argentina S.A. y otro s/diferencias de salarios”

tinente y avala la denominada doctrina legal debe ser aceptada, no cómo única crítica al fallo, sino como argumento de la crítica que se realice a la decisión judicial y en una medida razonable.

En este caso se trata de la reproducción por la mecánica de cortar y pegar sumarios, previa búsqueda en diferentes bases de datos de jurisprudencia, sobre diferentes temas que el aquí recurrente introdujo al tiempo de oponer excepciones, para luego parafrasearlos, en el mejor de los casos. Las citas en cuestión en su mayoría han sido reproducidas sin tener en consideración los hechos reales de la causa y el tipo de proceso, tampoco se ha tomado en cuenta la temporalidad que en el caso de la publicación de las ordenanzas en la página web del municipio se ha convertido en una vía razonable para darles validez.

E incluso se agregaba que...

el art. 58 del CPCC se refiere a la dignidad en tanto el abogado en el desempeño de su profesión ha de asimilarse al de los magistrados, entiendo que a la luz de los actuales paradigmas que refieren a los derechos humanos el principio que aquí se ampara es posible definirlo con una única expresión "respeto mutuo", la que implica conducta de ambos; el letrado y el juez. Más aún estoy plenamente convencida que del juego armónico de esta norma con los arts. 56 de la ley 5177, 5 y 21 de las Normas de Ética del Abogado de la Prov. de Buenos Aires; el respeto no es solo el del trato personal o el que se manifiesta en los términos de las piezas procesales, sino también en el contenido de estas.

Ello así porque si la norma prescribe que el agravio debe consistir en la crítica razonada y lógica del fallo, no es posible suplirla con el *copy paste* que facilitan los buscadores.

Afirmaba, además, la magistrada votante que...

en lo personal adhiero a las TIC'S, mas no su uso indiscriminado, el proceso argumentativo que realiza el juez al dictar su sentencia o el abogado al redactar el libelo en pos de salvaguardar el derecho de su cliente, en modo alguno puede carecer de aquel, pues de lo contrario, insisto desde mi punto de vista, hay ausencia de consideración a la labor tanto de la magistratura cuanto del o los colegas⁽³⁵⁾.

En otro caso se dio una circunstancia similar.

Advertía allí el tribunal que...

más allá de las múltiples consideraciones genéricas, en lo específico nada dice la demandada; no se refiere al caso, ni a las pruebas e incluso equivoca las características del hecho, pues nos habla de la aparición

(35) C. Civ. y Com. Dolores, 22/8/2019, "Municipalidad De Castelli C/ AMX Argentina SA S/ premio"

de canes en la calzada y aquí de lo que se trata es de una colisión de un automóvil detenido, que no fue removido en tiempo propio.

Valga esta reflexión, en cuanto al uso (inadecuado) de las nuevas (o no tan nuevas) tecnologías, al servicio de la faena jurídica, cuando las mismas se utilizan solo para el llenado de páginas (y la distracción de quien tiene que leerlas) en lugar de usárselas como una eficiente colaboración para una exposición más eficiente.

En suma: el “cortar y pegar” puede servir, en algunos casos, para sentar una base argumentativa, pero en casi la generalidad de los casos, no será suficiente para sortear la valla de solvencia argumental del art. 260 del CPCC, si a lo que se copia y pega no se lo contextualiza y relaciona con las específicas circunstancias de la controversia de la que se trate.

El uso de estos sistemas desfigura, así, la dialecticidad del proceso, generando que —con este tipo de operaciones tan sencillas— se obligue al órgano jurisdiccional a destinar tiempo (y recursos) para la lectura de varias páginas para, al final del camino, detectar que ese esfuerzo invertido ha sido casi estéril.

Reflexiono, en tal sentido, que así como los derechos deben ser ejercidos (utilizados) de manera regular (art. 10 del CCyCN) lo mismo aplica a las nuevas tecnologías; entonces, por más que estas permitan con una sencilla operación (de no más de seis o siete *clicks*) generar un volumen de texto importante, esto debe ser utilizado de manera racional y regular, haciendo uso y no abuso de lo que ellas permiten y siempre teniendo en miras la finalidad del acto jurídico procesal que se tiende a realizar (en el caso, expresión de agravios).

Luego, y si así no se lo hace, la solución es la que vengo anticipando: las tecnologías deberían servir, en el contexto que vengo describiendo, para hacer más eficiente la argumentación en sede recursiva y no para, con una operación de cortado y pegado, obligar al órgano judicial a leer decenas de páginas que, en concreto, no dicen nada⁽³⁶⁾.

El mismo tribunal, en otro precedente, objetó algo similar, señalando que

para nada se justifica la desmedida extensión del memorial, y en alguna medida su réplica, que nos obligan a leer decenas de páginas, muchas de las cuales —en realidad— no aportan nada.

Al respecto, cabe preguntarse qué suma —en los términos del art. 260 del CPCC— la transcripción íntegra en el memorial del planteo nulitivo, de la resolución apelada, de sumarios jurisprudenciales genéri-

(36) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 18/7/2019, “Cazas Daniel Omar C/ Grupo Concesionario Del Oeste SA S/ Daños Y Perjuicios”.

cos e, incluso, de definiciones y conceptos provenientes de la filosofía aristotélica.

Por supuesto que si la cuestión lo ameritara, nada diríamos a la extensión de los escritos, pero frente a una temática tan sencilla, no parece pertinente estar distraendo el tiempo de los órganos jurisdiccionales (con gran cúmulo de trabajo, en esta situación emergencial) con semejante nivel de extensión, y cuando la extensión —insistimos— es solo el fruto del copiado y pegado de considerables volúmenes de texto⁽³⁷⁾.

Como se ve, aquí se resalta algo más: el insumo de recursos humanos que genera la lectura de textos de extensión desmedida o innecesaria.

En otro caso, también bonaerense, al declararse desierto un recurso se señaló que, por una cuestión de seriedad en la actuación procesal, debieron traerse argumentos relativos a este proceso y no abusar del copiado y pegado, para referirse a otro supuesto fáctico totalmente diverso⁽³⁸⁾.

Incluso contamos con precedentes de los Superiores Tribunales provinciales, que han ido más allá e impuesto sanciones en estos casos.

Se decía allí que:

a. El representante de la parte actora en su expresión de agravios ha referenciado una serie de consideraciones correspondientes a otros sujetos litigantes que, como es evidente, resulta provocado por la utilización de procesadores informáticos que permiten la modificación de archivos.

b. Siendo así, ello merece el mayor cuidado y dedicación por parte del presentante para que, al servirse de tales herramientas informáticas pueda velar por efectiva la defensa y protección de los derechos de una trabajadora.

c. En otras palabras y, si bien esta Suprema Corte de Justicia avala e implementa el constante avance del uso de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar el ejercicio regular de los derechos, imponiendo así nuevos sistemas que podrían comprender errores durante su nueva implementación —por ejemplo, sistema Meed— ello resulta diferente al caso bajo análisis ya que, el uso de ordenadores informáticos para confeccionar escritos judiciales no resulta novedoso y por tanto, el error no resulta excusable ante esta instancia extraordinaria⁽³⁹⁾.

(37) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 20/10/2020, "A. F. E. C/ B. G. M. s/ materia a categorizar".

(38) C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 1/6/2023, "Schernetzki Ruben Alberto C/ Prisma Medios De Pago Sa Y Otro/A S/ Cumplimiento De Contratos".

(39) Sup. Corte Mendoza, sala 2ª, 25/6/2020, "Fontez Patricia Elena En Juicio N.º 160161 "Fontez Patricia Elena C/ Hospital Humberto Notti P/ Amparo Sindical" (160161) P/ Recurso Extraordinario Provincial"

La jurisprudencia bonaerense también nos muestra un caso en el cual se impusieron sanciones, fruto de la deserción del recurso, aunque no tan intensas.

¿Qué había sucedido?

Pues que el fundamento de la apelación se refería a una plataforma fáctica diversa de la del caso, pero ese error ya se había cometido en la instancia previa, y la jueza de grado lo había advertido; lo cual, le importó poco al recurrente, porque volvió a hacer lo mismo en la instancia recursiva.

El tribunal dijo que

ya hemos señalado que la expresión de agravios de la demandada no se ajustaba, para nada, al sustrato fáctico de esta controversia, lo que aparejó su deserción.

Pero la situación adquiere un tinte más grave a poco que se adviertan dos cosas.

La primera, que la situación no es novedosa con actuaciones donde interviene la aquí demandada, sino que ya se ha presentado en otros expedientes, donde he votado en la Sala II (causa nro. MO-3302-08, “CAZAS DANIEL OMAR C/ GRUPO CONCESIONARIO DEL OESTE SA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”, resolución del 18 de Julio de 2019).

Allí, justamente, se ponían de manifiesto varias reflexiones en cuanto al abuso del copiado y pegado, y la incorrección de tal conducta; la situación era similar a la que aquí se dio.

Pues bien, evidentemente tales reflexiones han caído en saco roto, pues en este expediente —y un tiempo después— volvió a hacerse exactamente lo mismo (abusar del copiado y pegado).

La segunda, que acrecienta la gravedad del asunto, es que lo que sucedió con la expresión de agravios, ya aconteció —en este mismo proceso— con la contestación de demanda; fue advertido por la Sra. Jueza de la instancia previa y, lamentablemente, ahora se incurre en idéntica conducta en segunda instancia.

Lo así obrado por la asistencia letrada de la parte demandada en modo alguno se condice con el standard de conducta esperable y conductas así ya han merecido la imposición de sanciones procesales (Sup. Corte Mendoza, sala 1º, 25/6/2021, “Fontez Patricia Elena En Juicio N.º 160161 “Fontez Patricia Elena C/ Hospital Humberto Notti P/ Amparo Sindical” (160161) P/ Recurso Extraordinario Provincial).

Por ello, y desde mi punto de vista, poniendo en funcionamiento los deberes del arts. 34 incisos 5 ap. B) y 6, 35 y 163 inc. 8 del CPCC, la situación amerita un llamado de atención a la dirección letrada de la parte demandada (art. 74 inc. 1 ley 5177) haciéndole saber que, en el futuro, deberá abstenerse de este tipo de conductas.

Dejo señalado que no corresponde la imposición de una sanción más grave (art. 45, CPCC) por cuanto su apelación no generó mayores dilaciones, al existir también apelación de la contraparte; lo cual no quita, desde ya, que si estas conductas vuelven a verificarse en procesos conexos, sí imponemos una sanción de mayor entidad⁽⁴⁰⁾.

VIII.6. La doctrina

El tema ya ha sido analizado por nuestros autores.

Así, se ha remarcado que —en contextos digitales— los escritos deberían, necesariamente, ser más breves⁽⁴¹⁾.

En cuanto al copiado y pegado propiamente dicho, se ha señalado que la tecnología aplicada a la búsqueda de la información es maravillosa y que cuestionarla sería una necesidad.

Agregando que los beneficios en cuanto al ahorro de tiempo son incalculables. También los hay cualitativos: se potencia la calidad de los escritos y de las resoluciones judiciales, permitiendo el lucimiento de sus autores con variopintas citas de antecedentes similares o la opinión de especialistas. Y ello sin quizás haber leído los fallos completos o las obras de doctrina en toda su extensión.

Pero, se agrega, el problema es cuando esto se combina con un vicio que arrastra el mundo del derecho desde tiempos inmemoriales: el preocuparse más por la extensión que por el contenido. Cuanto más largo, mejor. Cuanto más farragosa sea la expresión de agravios, cuantas más citas de fallos tenga la sentencia, cuanto más se transcriban páginas de otros autores en los tratados y manuales, mayor valor se supone que tendrá la pieza.

Señalando que la confluencia de ese torrente descomunal de información y la inclinación a cebar los escritos jurídicos con páginas y páginas de material redundante y superfluo generan como resultado textos jurídicos

(40) C. Civ. y Com. Moron, sala 3ª, 14/12/2021, “Peralta Abel Horacio C/ Grupo Concesionario Del Oeste S.A. s/ daños y perj”.

(41) GONZÁLEZ ZURRO, Guillermo D., *Lenguaje claro: notas para un entorno digital*, 06/09/2021, 5 - TR LALEY AR/DOC/2527/2021.

que adolecen de los vicios que se han mencionado en los fallos evocados en el punto anterior.

Con todo, advierte el autor que nadie que viva de estos menesteres está exento de sucumbir a la tentación de dejarse llevar por el placer de apilar indiscriminadamente párrafos y párrafos, en piezas que, por otra parte, suelen ser analizadas —y con la misma vara— por personas con las mismas dudosas inclinaciones.

Su conclusión es plenamente compartible: la información se ha democratizado. Su acceso está habilitado para cualquiera y en condiciones semejantes. Sin desmerecer al saber, su ausencia es más fácil de ser suplida. Recordar datos de memoria se vuelve irrelevante. Todo está al alcance de la mano. Rápido y sin ocupar espacio. En ese estado de situación, lo que otorga un valor agregado a la labor profesional, lo que a la larga termina haciendo la diferencia, es la singularidad con la que el abogado pueda crear algo distinto de lo ya escrito⁽⁴²⁾.

VIII.7. Extensión y claridad

En base a todo lo expuesto y, desde nuestro punto de vista, la desmesurada extensión, fruto de la inclusión de información poco relevante, mediante la utilización de herramientas digitales, implica un abuso en su utilización, atenta contra este postulado de claridad, como así también contra la economía procesal y justifica, plenamente, que de manera general (en la normativa) o individual (en cada proceso) se reaccione frente a este tipo de conductas.

Lo cual, obviamente, no quiere decir la veda absoluta al uso del copiado y pegado porque es una herramienta importantísima en la práctica cotidiana, sino reaccionar frente a su mal uso (o abuso), cuando ello genera complicaciones, obstáculos o impedimentos para un mejor desarrollo del trámite procesal.

IX. OTRA CARA DEL PROBLEMA: EL *COPY PASTE* JUDICIAL

En relación a lo analizado en el punto anterior, y las resoluciones que han cuestionado el abuso del *copy paste* en los escritos judiciales, sabemos que este tipo de decisiones ha provocado, en algún sector de la abogacía, ciertas incomodidades y algunas quejas.

Se alega, en este sentido y, por ejemplo, que las resoluciones judiciales también utilizan estas técnicas.

(42) FECED ABAL, Francisco, *Sobre el uso (y abuso) del copy-paste*, LL 2019-D, 510 - TR LALEY AR/DOC/2689/2019.

Lo cual puede ser cierto, pero —desde nuestro punto de vista— no justifica que se incurra en similares conductas por parte de los letrados.

Al margen de ello, no debemos considerar que este tipo de objeciones o reparos al uso de copiado y pegado se han formulado únicamente respecto de los litigantes y sus asistencias letradas.

Pues, en algunas ocasiones, críticas como las señaladas han sido esgrimidas por los tribunales recursivos respecto de los magistrados de las instancias previas, cuestionando puntualmente el temperamento de transcribir íntegramente los escritos introductorios del proceso (demanda y contestación, incluso con la prueba ofrecida y el beneficio de litigar sin gastos petitionado) para dedicar de sus 21 carillas apenas las últimas 4 páginas —también con transcripción de lo expresado por las partes— a la resolución del conflicto⁽⁴³⁾.

Mas intensas fueron las objeciones que, en su momento, formuló la Suprema Corte de la India, al señalar que el copiado y pegado puede aumentar el volumen de la sentencia, pero advirtiendo que la extensión de la producción judicial no se correlaciona necesariamente con un análisis razonado de la asuntos centrales en un caso; destacando que la tecnología permite a los jueces aportar velocidad, eficiencia y exactitud al trabajo judicial pero un uso prolífico de la función ‘cortar-copiar-pegar’ no debe convertirse en un sustituto del razonamiento sustantivo que, en última instancia, es el rasgo definitorio del proceso judicial.

Y, frente a un uso abusivo del copiado y pegado, calificó el fallo que le llegaba cuestionado directamente como una aberración⁽⁴⁴⁾.

Algo así sucedió en el ámbito local, donde el Superior Tribunal de Justicia de Misiones señaló cómo los malos hábitos del *copy/paste*, que la informática facilita, provocaron que la decisión de las instancias originarias contara con severos defectos de fundamentación⁽⁴⁵⁾.

Y aquí se da en el clavo: muchas veces, el copiado y pegado como técnica judicial puede devenir en fundamentación deficiente, acarreando directamente la invalidez de la decisión.

(43) C. Civ. y Com. Junin, 26/10/2021, “M., W. M. C/ C., M. I. s/ejecución de sentencia”.

(44) Sup. Court of India, Civil Appeal No 821 of 2021, “Union Public Service Commission v. Bibhu Prasad Sarangi and others”.

(45) Sup. Trib. Misiones, 8/4/2021, “EXPTE. N.º 27.456/2020 - BARRANCO, LUCAS MIGUEL Y RODRIGUEZ, SEBASTIAN JORGE S/ RECURSO DE CASACIÓN EN AUTOS: EXPTE. N.º 116433/2019 BARRANCO, LUCAS MIGUEL- RODRIGUEZ, SEBASTIAN JORGE S/ HURTO”; 162-STJ-2021 - 27456-STJ-2020.

Así, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha descalificado los fallos que se limitan a reiterar los fundamentos de la sentencia recurrida, sin abordar, ni dar respuesta, a los planteos que se llevaban mediante el recurso⁽⁴⁶⁾.

Acá, y como se ve, la cuestión trasciende a la claridad e impacta ya de lleno sobre la fundamentación de las decisiones.

X. OTRA CUESTIÓN PROPIA DE LOS ENTORNOS DIGITALES Y QUE TIENE QUE VER CON LA CLARIDAD ¿CÓMO NOS REFERIMOS A LA INFORMACIÓN OBRANTE EN OTROS DOCUMENTOS?

Un tema más por ver.

Como decíamos, cuando los expedientes tramitaban en soporte papel, se utilizaba una palabra bien forense: “foja” (no viene al caso ponernos a discutir, acá, por qué usábamos un término tan raro, lo aprendimos y así lo fuimos incorporando).

Así, lo usual era señalar que lo evocado se encontraba en tal o cual “foja” (que era un papel, con un número asignado, que generalmente estaba en el margen superior derecho, pero también podía estar en el inferior izquierdo)

Pero cuando el expediente judicial pierde su materialidad y se vuelve digital empiezan los problemas

¡Ya no vamos a numerar hojas! ¿Y ahora quien podrá ayudarnos?

Pues el sistema, y los hipervínculos.

Comencemos por el principio.

¿Qué es un hipervínculo?

Para hacerlo fácil, podemos decir que un hipervínculo es un enlace que permite ir desde un documento o recurso digital a otro.

Para hacerlo más fácil todavía: ese elemento que vemos al navegar por la red, o circular por un documento, y que cuando nos posamos sobre él y *clickemos*, abre otro recurso, que puede ser un sitio web, un archivo multimedia, una imagen, un documento, etc., etc., etc. (hasta el infinito y más allá).

Los hipervínculos nos permiten una circulación más rápida, y sencilla, por la información que estamos utilizando. Pasar de un lugar a otro, relacionar un texto con otro texto, o con una imagen, o con otro tipo de archivos.

(46) Corte Sup., Fallos: 345:578.

Una tarea imprescindible siempre que estemos utilizando información ¡Y siempre estamos usando información!

No tiene mucho sentido quedarnos hablando, acá, de su utilidad general, pero si vamos a pensar en su utilidad, específica, para el proceso judicial.

En la tramitación de los expedientes es continua la remisión: o bien a otro tramo del mismo documento que estamos utilizando, o bien a otras partes del expediente (pruebas, escritos, diligencias, lo que se nos ocurra).

Cuando el juez dicta sentencia, remite a las pruebas incorporadas al expediente; cuando provee un escrito, menciona que escrito está proveyendo.

Cuando se formula una petición, generalmente se hace referencia a otras partes del expediente.

Y así con todo.

La referencia es constante.

La primera solución que se nos ocurre es seguir referenciando lo actuado, pero de otra manera (foliatura electrónica, número de trámite, fecha de la actuación, fecha de la audiencia, entre mil posibilidades).

Una solución así es tan “soporte papel” que duele, porque implica mantener lo que veníamos haciendo, pero adaptarlo un poco a lo nuevo.

La cosa es que lo electrónico nos permite algo mucho mejor (ya habrá intuido el lector que nos estamos refiriendo a la hipervinculación).

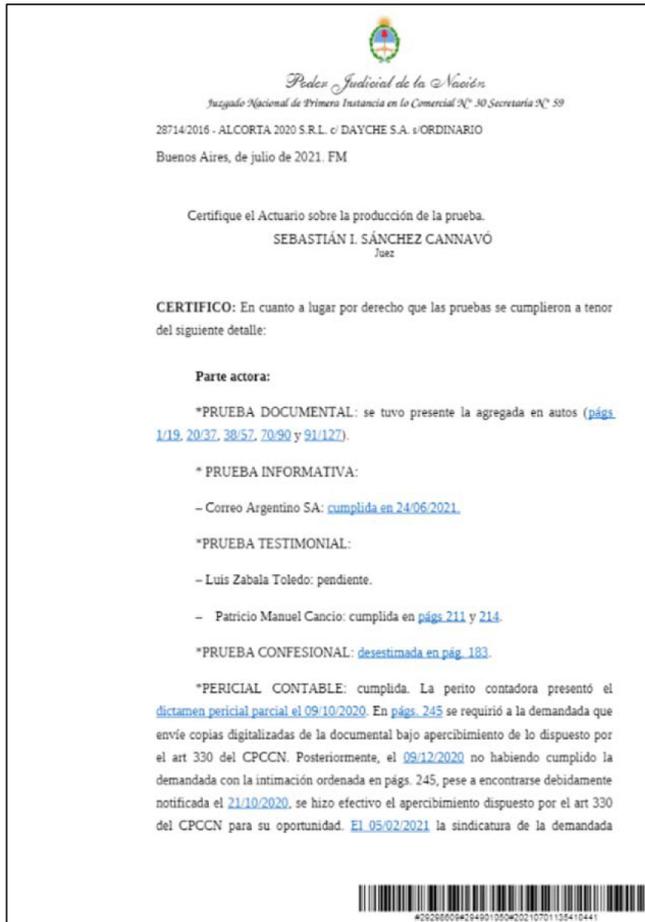
Obviamente, para que esto sea posible, el Sistema de Gestión y el de visualización del expediente electrónico tiene que permitirlo; y de manera sencilla, no generando más trabajo que el indispensable.

Es, desde nuestro punto de vista, uno de los temas que necesariamente deberán afrontarse a futuro, si queremos un expediente digital que comience a adquirir su propia lógica, y vaya divorciándose de la cultura papelizada.

Como muestra práctica de lo que estamos diciendo, compartimos acá dos actuaciones muy notables.

Una certificación de prueba hipervinculada, que va remitiendo a las distintas pruebas producidas, solo con un *click*⁽⁴⁷⁾.

(47) Para verla en funcionamiento, se puede acceder desde acá <http://e-procesal.com/wp-content/uploads/2021/07/Certificacion-de-prueba-con-hipervinculos.pdf>.



Qué mejor que una certificación de prueba hipervinculada, que le permita, luego, al juez navegar sencillamente por los distintos documentos a la hora de redactar la sentencia y a las partes hacer lo mismo, por ejemplo, cuando llegue el momento de fundar sus recursos.

Y dejamos por aquí una sentencia que permite la navegación, dentro de la misma y hacia algunos elementos externos, también con hipervínculos ⁽⁴⁸⁾.

(48) Para verla en funcionamiento, se puede acceder desde acá <http://e-procesal.com/wp-content/uploads/2021/07/Sentencia-con-indices.pdf>



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA CIVIL - SALA M

ACUERDO

En Buenos Aires, en el mes de junio del año dos mil veintiuno, reunidos los señores jueces de la Sala M de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Dres. Guillermo Dante González Zurro y María Isabel Benavente, a fin de pronunciarse en el expediente n° 71135/2014 “Rodríguez, Karina Luján y otro c. Vavülen SRL y otros s. daños y perjuicios”, el Dr. González Zurro dijo:

Índice

1. Sumario.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. La sentencia recurrida y los agravios.....	3
2. Marco normativo.....	4
3. Análisis fáctico.....	9
4. Extensión de la responsabilidad a Jorge y Miguel Savino.....	14
5. Resarcimiento.....	15
5.1. Daño emergente.....	15
5.2. Daño moral.....	17
6. Pedido de multa por temeridad y malicia.....	19
7. Costas.....	21
8. Conclusión.....	21
Referencias.....	23

1. Sumario

1.1. Antecedentes

1.1.1. Del relato de la demanda surge que Karina Luján Rodríguez y Bruno Fernando Rinaldi son propietarios de las unidades funcionales 3 y 4, respectivamente, y de dos unidades complementarias (cocheras) de un complejo de viviendas ubicado en la localidad bonaerense de José Mármol.

Señalaron que sus unidades presentaban defectos en la construcción como ser diversas rajaduras, roturas, filtraciones, presencia de humedad y desprendimiento

1



Son solo dos ejemplos que traemos a colación, pues hay muchas iniciativas similares dando vueltas por los distintos Poderes Judiciales.

Entusiasma ver cómo, de a poco, operadores judiciales proactivos van abandonando la lógica papel, para utilizar la tecnología de manera que permitan una actuación profesional mucho más sencilla.

Ahora ¿esto es fruto solo de preferencias personales o de gustos techies?

En realidad, hay razones jurídicas que lo imponen: la economía y la celeridad procesal, por un lado (ya que esta forma de trabajo permite la visualización con menor esfuerzo para todos los involucrados), y el principio de claridad digital, del que venimos hablando, como razón fundamental.

Incluso habría que pensar si sigue teniendo sentido, por ejemplo, redactar los “resultandos” de las sentencias (art. 163 inc. 3° Cód. Proc. Civ. y Com.)

cuando esto se puede zanzar muy fácilmente con un hipervínculo a los escritos iniciales del proceso.

Nos explica la doctrina que el uso de hipervínculos es importante porque son un recurso que nos ayuda a enriquecer los pronunciamientos, en tanto permite relacionar información que puede obrar en archivos en distinto formato, sea que estén guardados en una nube, en internet o en nuestro sistema de gestión.

Destacando que hablamos de precedentes anteriores, fallos de otros tribunales, doctrina, normas y todos los antecedentes y prueba relevante que se hubiera reunido en el expediente digital, y que necesitemos para fundar la decisión reflejada en el documento y cuando utilizamos hipervínculos, los enlaces a toda esa información quedarán incorporados al texto de la sentencia, facilitando el acceso al usuario si considera que quiere revisarlos, sea para comprender mejor los motivos de la decisión o para una eventual impugnación de lo allí resuelto.

Y, como fundamentos jurídicos, la autora menciona justamente de los principios de economía procesal y... ¡claridad digital!⁽⁴⁹⁾

Con todo, y muy lúcidamente, la doctrina nos llama la atención en algunas cosas a tener en cuenta frente al uso de hipervínculos⁽⁵⁰⁾.

- La primera, el hipervínculo debería ser autodescriptivo: comprensible y significativo de la información relevante que se le promete en el enlace.

- La segunda, asegurarnos que la información a la que remiten va a permanecer disponible, porque si cambia o se suprime, ello va a atentar contra la integridad e inalterabilidad del documento.

- Otra más, es ser cuidadosos con la cuestión de los datos personales y la identificación de las partes en los documentos a los que remiten los hipervínculos⁽⁵¹⁾.

- Finalmente, ser prudentes con la cantidad de hipervínculos que se incorporan al documento, pues inundar de hipervínculos no parece ser

(49) SÁNCHEZ CAPARRÓS, Mariana, *Hacia la transformación digital de las sentencias: documentos autosuficientes, navegables e interactivos*, descargable en <https://bit.ly/3NEPGt8>.

(50) GONZÁLEZ ZURRO, Guillermo D., *Lenguaje claro: notas para un entorno digital*, La Ley 06/09/2021, 5 - TR LALEY AR/DOC/2527/2021.

(51) Una anécdota sobre esto: frente a un caso que llega a la Sala II de la Cámara del Trabajo, se convalida el despido de una empleada de empresas de ambulancias por haber difundido, a través de su cuenta de Facebook, información relativa a una paciente. Y, en el fallo, se valora como prueba un acta notarial donde se documentaba la situación, insertándose un hipervínculo que lleva al acta notarial donde... ¡se podían leer los datos de la paciente! y resultaba accesible para cualquier persona que tuviera el link o el fallo —que está publicado completo en CIJ—. No vamos a identificar el fallo, para que esta mención no contribuya a que esos datos se sigan difundiendo.

coherente con el lenguaje claro. En primer lugar, porque solo aquella información que es “muy necesaria” debe estar incorporada al escrito o a la resolución o sentencia y no “toda” la información. En segundo lugar, la seducción constante de los enlaces para abandonar la página en que estamos hace perder fácilmente el hilo. Piénsese en la visualización de múltiples enlaces en color azul que, incluso, muchas veces cambia al rojo al visitarlo, lo que los convierte en un poderoso elemento de atracción visual, cuyo uso abundante conspira contra la técnica del lenguaje claro. El arte —se dice— será encontrar un equilibrio de hipervínculos, solo con información relevante para el lector.

XI. HACIA LO VISUAL: EL DISEÑO EN LOS DOCUMENTOS LEGALES

Esto es algo a lo que no se le presta tanta atención a veces, pero el diseño de los documentos resulta fundamental en un entorno en el que se procura la claridad.

Como ha dicho la doctrina los documentos digitales deben estar mejor diseñados, estructurados pues se añade, ahora, un criterio estratégico de interacción con el lector; el diseño, se dice, adquiere relevancia prioritaria⁽⁵²⁾.

En tal sentido, por ejemplo, la utilización de márgenes, tipografía, tamaño de letra, interlineado y todo lo que hace al armado de un documento en sí, resulta esencial para su lectura eficaz.

Pero esto no es todo.

Porque, a diferencia de nuestras viejas Remington, a la hora de preparar nuestros documentos la tecnología nos ofrece múltiples posibilidades que van desde la inserción de imágenes hasta la utilización de cuadros, gráficos o líneas de tiempo.

Hay formas super sencillas de hacerlo, y realmente es mucho lo que puede aportar a la claridad de las ideas que tratamos de transmitir.

En la práctica, si utilizamos Microsoft Word, en la Opción “Insertar”, vamos a “Ilustraciones” y dentro de ello “SmartArt” y tendremos un montón de gráficos y cuadros que se generan con dos o tres clics.

¿Qué sentido tiene seguir tratando de explicar árboles familiares con palabras al iniciar un sucesorio cuando podemos hacer un gráfico? ¿Por qué no usar una línea de tiempo cuando tenemos un caso en el cual se manejan fechas de varios eventos con virtualidad jurídica?

Y así podríamos seguir pensando ideas.

(52) GONZÁLEZ ZURRO, Guillermo D., *Lenguaje claro: notas para un entorno digital*, La Ley 06/09/2021, 5 - TR LALEY AR/DOC/2527/2021.

De hecho, existe todo un movimiento en este sentido, identificado como “Visual Law”, que nos muestra la importancia de valernos de infografías, diagramas de flujo, íconos, videos, animaciones, entre otras, aplicando además conceptos del diseño gráfico tales como el contraste, la jerarquía de la información, teoría del color, legibilidad, entre varias posibilidades más⁽⁵³⁾.

Entre otras cosas que sugiere la doctrina en este sentido⁽⁵⁴⁾, tenemos:

- Mayores espacios en blanco entre párrafos cortos y ayudas visuales, que acentúen la información clave y faciliten su localización inmediata.

- El uso de márgenes simétricos.

- Colocar títulos y subtítulos, bien descriptivos del contenido.

- Aumentar levemente el tamaño de la fuente tipográfica a, por lo menos, 14 puntos para la lectura por defecto de todo tipo de pantallas (monitores, teléfono, tablets).

- Usar el énfasis en palabras clave o importantes del texto, por ejemplo, ponerlas en negrita; indicando que no es aconsejable el subrayado, pues podría confundirse por regla general contra el usado para los hipervínculos⁽⁵⁵⁾.

- Pensarse en incluir como meta texto definiciones de términos técnicos, para su mejor comprensión, utilizando lo que se conoce como “texto alternativo” para visualizar información adicional en un recuadro en la pantalla. Ejemplo: al pasar el *mouse* sobre la palabra “fideicomiso” encontrará la explicación del vocablo.

- Uso de índices, al comienzo del documento con el contenido y estructura. Es decir, una suerte de menú de navegación.

- Reducir al mínimo las citas doctrinarias y jurisprudenciales

(53) GERLACH VICENCIO, Melina, *Contratación con mindset digital. Herramientas para abogados in house*, RCCyC 2022 (diciembre), 84.

(54) GONZÁLEZ ZURRO, Guillermo D., *Lenguaje claro: notas para un entorno digital*, La Ley 06/09/2021, 5 - TR LALEY AR/DOC/2527/2021.

(55) De hecho, en algún caso, la jurisprudencia le ha reprochado al apelante no haber tenido en cuenta algunas partes que el sentenciante de primera instancia había resaltado en su sentencia señalando que “No es dato menor, a esta altura, que el sentenciante haya resaltado y puesto énfasis en dicho párrafo; evidentemente, este destacado (que desde lo visual permite llamar la atención del lector) ha querido significar la importancia de esta parcela en la estructura de su razonamiento. Pero, no obstante ello y aunque se la haya resaltado de este modo, la apelante la pasa por alto” (C. Civ. y Com. Moron, sala 2ª, 5/11/2021, “Luna Karina Elizabeth c/ Saavedra Damian Oscar y otros s (n8) / daños y perj”).

También será posible insertar o incrustar dentro de los mismos documentos legales (escritos, sentencias) imágenes que sirvan para ilustrar lo que se está argumentando.

Así, por ejemplo, hay casos en los cuales se ha incorporado, a las resoluciones judiciales, mapas de calles⁽⁵⁶⁾, imágenes de Street View⁽⁵⁷⁾, o fotografías satelitales extraídas de Google Maps⁽⁵⁸⁾.

Quizás aquí todavía no se vea tanto, pero en otros países es algo más frecuentes y especialmente cuando se trata de algún litigio con aristas tecnológicas.

Veamos un ejemplo de escrito con imágenes e hipervínculos⁽⁵⁹⁾.

1 they then mint. The domain for this website is <https://rbyc.com/>. This website
 2 uses Yuga Labs' BAYC trademark in the title of the page ("RR/BAYC"), in the
 3 browser tab for the page ("RR/BAYC"), and in the domain for the page
 4 (<https://rbyc.com/>). The website also uses Yuga Labs' Ape Skull Logo mark
 5 (right in the browser tab icon (left [image enlarged to show detail]):
 6
 7
 8 
 9
 10
 11 The NFTs depicted on the website also contain BAYC Marks. For example,
 12 RR/BAYC #362 has the BAYC, BA YC Logo, and the Ape Skull Logo marks on its
 13 hat and RR/BAYC #863 has the Ape Skull Logo mark on its shirt. Both of these
 14 fake NFTs are identical to their official BAYC counterparts BAYC #362 and BAYC
 15 #863.
 16
 17 
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24 35. Next, Yuga Labs believes, and therefore alleges, that Rippz, Cahen, and
 25 Does 1-5 created sales pages on OpenSea to sell their RR/BAYC NFTs. The first
 26 OpenSea page used Yuga Labs' BAYC trademark in the title of the page, in the
 27 cover photo of the page, and in the page URL ([https://opensea.io/collection/ryder-](https://opensea.io/collection/ryder-rippz-bayc)
 28 [rippz-bayc](https://opensea.io/collection/ryder-rippz-bayc)). As of the filing of this Complaint, this page is no longer accessible on
 COMPLAINT 15

(56) C. Civ. y Com. Moron, sala 2º, 12/10/2017, "Calvo c. Obispado de Moron s/ ds y ps".

(57) C. Civ. y Com. Moron, sala 2º, 23/4/2019, "Fleitas, Olga Esther c. Empresa del Oeste" que puede descargarse de aquí <http://e-procesal.com/google-street-view-utilizacion-en-resoluciones-judiciales-insercion-de-archivos-de-imagenes-en-las-sentencias-2064>.

(58) C. Civ. y Com. Mar del Plata, sala 2ª, 15/12/2021, "COOPERATIVA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS PARA EL CUIDADO INTEGRAL DE S/ INTERDICTO", que puede descargarse de aquí <http://e-procesal.com/wp-content/uploads/2021/12/Sala-II-MDP-Cooperativa-s.-Interdicto.pdf>.

(59) El escrito completo se puede ver acá: <http://e-procesal.com/wp-content/uploads/2022/06/6.24.2022-Yuga-Labs-v-Ryder-Ripps-Complaint.pdf>.

Y, si se quiere, uno más extremo, donde los hechos fueron —además de relatados en palabras— graficados mediante un comic⁽⁶⁰⁾.



Todo esto, por supuesto, dependerá mucho de lo que nos permita hacer el sistema de gestión y presentaciones electrónicas respectivo, porque si solo nos permite incorporar texto plano, le podremos ir diciendo adiós a cualquier intento de incorporar algo más visual a nuestro trabajo escrito.

XII. ¿Y LOS SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PODRÁN AYUDARNOS?

Creemos que sí.

(60) Se puede ver completo acá: <http://e-procesal.com/wp-content/uploads/2021/08/2021.06.23-Plaintiffs-Third-Amended-Petition.pdf>

Dada su versatilidad con los textos, sería posible proporcionarles lo que hubiéramos escrito y, mediante los requerimientos (*prompts*) adecuados, pedirles que nos ayuden a volver más claro el texto, sin suprimir nada.

El *prompt* lo ingresaremos en lenguaje natural, sin que sean necesarios mayores conocimientos informáticos.

Solo basta animarse, y probar.

Para lo cual, podremos utilizar cualquiera de los sistemas que están disponibles, algunos gratuitos y otros pagos, e ir comprobando los resultados que arrojen.

Nosotros solemos usar ChatGPT, en su versión de pago.

Un modelo de *prompt*, para ChatGPT (que nos ayudó a crear el *plugin prompt perfect*) sería el siguiente:

Por favor, proporciona una respuesta detallada y exhaustiva reformulando el texto completo de varios párrafos proporcionado de manera que sea más claro y fácil de entender. Es importante conservar toda la información y el significado transmitido por el texto original sin omitir nada ni alterar su mensaje intencionado.

El texto se lo podemos copiar y pegar en el chat o proporcionar mediante un *link* (en tal caso, debemos usar la versión con *plugins*).

Después, obviamente, compararemos versiones para constatar que no se hubiera suprimido ningún aspecto relevante.

No olvidemos que este tipo de sistemas generativos de texto están dando sus primeros pasos y son solo herramientas (que no nos sustituyen), por lo que siempre debería usárselos con estricto control humano.

De hecho, esto que estamos mencionando ya se ha intentado en algún juzgado, solicitándole a ChatGPT que, a partir de una sentencia, generara un párrafo de lectura fácil, destinado a que la parte pudiera comprender la decisión⁽⁶¹⁾ y escribió así:

4).- LA SENTENCIA EN LECTURA FÁCIL.

M: voy a explicarle, con palabras fáciles, esta sentencia.

En primer lugar, el juicio de información sumaria busca demostrar una situación de hecho para obtener una declaración judicial de certeza sobre ella.

(61) Juzgado de Paz de Berón de Astrada, 14/6/2023, "G.M.C. s/ información sumaria (convivencia)".

Usted, M., inició este juicio para demostrar que vivió en aparente matrimonio con E. A. C. A. desde 2001 hasta 2020.

Se presentaron pruebas documentales, como registros de domicilio, recibos y certificados, así como testimonios y un sondeo vecinal.

Sin embargo, todas las pruebas y declaraciones indican que, aunque usted, M. y E. vivieron juntos en el pasado y tuvieron hijos, se separaron después de regresar de Buenos Aires y vivieron en casas separadas. E. se encargó de cuidar a sus hijos, y usted solo los visitaba de vez en cuando.

Basándome en esto, considero que los hechos afirmados por usted, M., no han sido demostrados, y por lo tanto, debo rechazar la solicitud de información sumaria de convivencia.

XIII. PALABRAS DE CIERRE

La tecnología ha impactado, muy fuerte, en varios ámbitos del ejercicio profesional generando —en paralelo a las oportunidades que brinda— nuevos desafíos.

Creemos que, en los entornos digitales, la claridad es de una importancia mayúscula, obligándonos a repensar procesos y forma de trabajo.

Desde nuestro punto de vista el principio de claridad digital, del que nos ha hablado la doctrina y también la jurisprudencia (no solo la local), se vuelve fundamental para asegurar un buen ejercicio de los derechos en estos ecosistemas digitales y, además, para mejorar las interacciones que se dan en su seno.

E involucra a todos los que, de un modo u otro, estamos en contacto con los sistemas de administración de justicia.

Por eso, y dada su importancia, nos ha parecido interesante profundizar un poco en el tema, e integrar, así, nuestro aporte y visión, a esta magnífica obra colectiva a la que los directores han tenido la gentileza de invitarnos.

LENGUAJE CLARO PARA EL BUEN VIVIR

Por Brigitte Marcela Quintero Galeano ()*

En el principio era el verbo

y el verbo no era Dios

eran las palabras.

Armando Benedetti

I. INTRODUCCIÓN

Empezaré por decir que el Lenguaje Claro me atraviesa el pecho y la cabeza (L y C en mayúsculas) porque, aunque es un sustantivo en singular, no excluye la pluralidad; parte de la mirada ciudadana y esto hace que exista más de un *lenguajear* y *emocionar*, pues, como dice Maturana, lo peculiar humano está en el lenguaje y su entrelazamiento con el emocionar⁽¹⁾. Tiene principios y reglas, pero “es” gracias a las particularidades y distintos modos de vivir y leer el mundo. Por eso, Lenguaje Claro se ha convertido en mi artefacto para procurar comunicarme mejor con quienes lo habitamos.

En ese *procurar* busco recetas, otras formas de contar el cuento, de reconocerme en los demás, de crecer. Hace parte de mi vida a tal nivel que cuando amo, por ejemplo, intento que ese amor sea, también, claro; que el otro sienta, viva y escuche que lo amo. Es un riesgo, porque la claridad implica compromiso con la palabra, consistencia con los actos y determinación para decidir. La claridad, vista así, puede ser un acto amoroso, de cuidado, de profunda escucha y deseo de la verdad.

(*) Brigitte Marcela Quintero Galeano. Comunicadora Social y magister en Educación, con énfasis en comunicación y lenguaje. Miembro fundador de la Red de Lenguaje Claro de Colombia. Coautora de la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, el Curso virtual de Lenguaje Claro y la metodología de laboratorios de simplicidad. Actriz de teatro y miembro del colectivo Actrices sin Tiempo.

(1) MATURANA, H., “Emociones y lenguaje en educación y política”, Dolmen Ensayo, 2001, 10 ed. x, pág. 9.

Quienes trabajamos en las oficinas o direcciones de Servicio a la Ciudadanía sabemos cuánto nos ha costado esa claridad; nuestra defensa por el derecho a la comprensión ha tenido muchos detractores. Hemos sido juzgados de infantilizar a la gente, de perder el rigor porque “somos una entidad muy técnica” o “así está en la ley y no se puede decir de otra manera”; incluso, hay quienes piensan que es un juego político para beneficiar a ciertos grupos y excluir a otros. Cuando, en realidad, lo que busca es la democratización de la información y esto supone, volviendo a Maturana, “crear un dominio de convivencia en el cual la pretensión de tener un acceso privilegiado a una verdad absoluta se desvanece... nuestra tarea es hacer de la democracia una oportunidad para colaborar en la creación cotidiana de una convivencia fundada en el respeto que reconoce la legitimidad del otro en un proyecto común” (Ibidem).

Este propósito pone en evidencia una necesidad de esclarecimiento⁽²⁾; por un lado, saber qué pasa o qué pasó y qué debo hacer y porqué; y, por otro, evidenciar que las voces de la ciudadanía tienen valor y no necesitan intermediación.

De ahí que el principio fundamental del Lenguaje Claro sea ponerse en los zapatos de la gente. Pero ¿qué significa esto? Tal vez, el primer paso, el más necesario y reivindicador, sea la escucha. “Se inicia con una intención —la de escuchar— y termina cuando la palabra circula para que otros la reciban”⁽³⁾. Parece obvio, pero no lo es. “El problema no es que la gente no tenga una voz —aunque algunos recurran a una supuesta autoridad para dársela—; el problema, más bien, es que esta sociedad no ha aprendido a escuchar en profundidad”⁽⁴⁾. Por eso insistimos, quienes creemos en este Lenguaje, en generar puentes para la escucha, la participación, la transformación y la empatía.

Ahora bien, Lenguaje Claro es en contexto. Sin contexto, no podríamos aprender ni hacer uso de la información en la realidad⁽⁵⁾. Es en contexto porque el lenguaje no es *per se* comprensible, se requiere un alguien que comprenda o ejecute el acto de comprender, que es distinto a la capacidad de hacerlo. Cuando, por ejemplo, le decimos a nuestra pareja: “tú no me com-

(2) Cómo será de importante esta palabra para nosotros que, en el marco del Acuerdo de Paz entre el Estado colombiano y las FARC-EP, fue indispensable la creación de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.

(3) Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. “Hay futuro si hay verdad. Cuando los pájaros no cantaban: historias del conflicto armado en Colombia. Tomo Testimonial”, 1a ed., Bogotá, 2022., págs. 31-32.

(4) Ibidem.

(5) Recuerdo que en un taller de Lenguaje Claro en 2022 con comunidades del Caribe colombiano pregunté: ¿Qué es RUT? Y di cuatro opciones: 1. Nombre de una mujer, 2. Nombre de una entidad pública. 3. Registro Único Tributario y 4. Esa palabra no existe. Desde una mirada estatal, la respuesta fue la número 3, pero desde la mirada ciudadana, la respuesta fue la primera; las dos afirmaciones son correctas, pero cada una tiene sentido en contexto. Lo que comunicamos desde el Estado no se escapa de esta regla.

prendes”, no estamos elaborando un diagnóstico de sus facultades o capacidades, sino que le estamos diciendo que su respuesta o su comportamiento no corresponde con nuestros deseos, expectativas o peticiones⁽⁶⁾.

Hemos construido maneras de hacernos comprender mediante actos cotidianos de significación en lo que podría ser una gramática de la cultura. Por eso, para nosotros el País de las Maravillas de Alicia es completamente inverosímil y caótico, pero para sus habitantes es perfectamente lógico⁽⁷⁾.

Lo anterior no significa que el Lenguaje Claro sea un lenguaje fácil o rápido; las palabras y las imágenes que se construyen a través de las palabras no están por ahí holgazaneando, hay que traerlas a la vida pública; acercarlas, juntarlas y arrearlas.

las palabras...
acaso ganen su derecho a ser sembradas
a ser regadas por los hechos y las lluvias
a abrirse en árboles y frutos
a ser por fin alimento...⁽⁸⁾

Lenguaje Claro tiene lugar en el espacio de las relaciones Estado – ciudadanía, el cual está cargado de multiplicidad de experiencias que, a su vez, están cargadas de emociones que transitan por cada uno de nosotros.

Desde la mirada ciudadana he aprendido a escuchar, a cuestionarme, a permitirme el disenso y la creatividad. No soy la única, en Colombia contamos con servidoras y servidores con una profunda empatía y compromiso con la claridad; gente apasionada con el servicio a la ciudadanía en la palabra y en la acción, porque ven en el Lenguaje Claro una forma de leer y escribir con y para todas las personas; una posibilidad de tener muchas gafas, zapatos, colores, acentos... Una tarea y un gusto por el buen vivir.

II. CUANDO LA PALABRA CIRCULA: EXPERIENCIAS DE LENGUAJE CLARO EN COLOMBIA

“En la vida cotidiana se producen los significados que dan sentido al mundo”⁽⁹⁾, por eso la cotidianidad de lo público debe comprender la cotidiana-

(6) CARPIO, C; PACHECO, V; FLORES C; CANALES, C, “La naturaleza conductual de la comprensión”, RSP, 2002, Vol. 14. No. 1 y 2., págs. 5-8.

(7) BRUNO, S., “En búsqueda del sentido del sinsentido en “Alicia en el país de las maravillas”, MVLIJ, 2013, págs. 1.

(8) BENEDETTI, M, “Antología poética”, Ed. Alfaguara, Bogotá, 2020, 1ª ed., pág. 61.

(9) Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. “Hay futuro si hay verdad. Cuando los pájaros no cantaban: historias del conflicto armado en Colombia. Tomo Testimonial”, 1a ed., Bogotá, 2022., págs. 512.

nidad de las personas, de sus territorios, de la vida en comunidad y debe, en el fluir emocional de la palabra, generar confianza y credibilidad.

A continuación, algunas cotidianidades que se transforman⁽¹⁰⁾:

II.1. Laboratorios de lenguaje claro

Una experiencia de la Tutoría de Lenguaje Claro de la Cátedra de Ciudadanía, integridad y lucha contra la corrupción de la Universidad Nacional de Colombia.

La Cátedra tiene un...

carácter interdisciplinario, interinstitucional, intersectorial, intergeneracional e internacional para generar una sinergia de iniciativas que contribuyan a la prevención, visibilización y disminución de la corrupción. Busca abrir espacios de análisis crítico contextual; articular actores del Estado, las organizaciones ciudadanas y la universidad; adelantar debates propositivos desde diversas perspectivas; visibilizar procesos y logros institucionales y ciudadanos... La metodología garantiza la posibilidad no sólo de escuchar posturas o reflexiones de expertos sino de aproximar actores de los sectores públicos, privados, institucionales, profesionales y estudiantes para profundizar y responder creativamente frente al problema⁽¹¹⁾.

Desde allí, soy tutora de Lenguaje Claro, actúo como servidora pública, pero también como ciudadana que ejerce su derecho a comprender.

Durante la tutoría, jóvenes de diferentes carreras y regiones del país analizan información del Estado y proponen nuevas fórmulas para explicar lo complejo.

Partimos de una premisa: “no puedo simplificar lo que no entiendo”; no es solo ponerse en los zapatos de la ciudadanía, es acercarse al saber técnico —conocer y aprender conceptos, procedimientos, trámites— para “desenredarlos” y construir comunicaciones más sencillas y cercanas a la vida de las personas.

Para ello, hacemos algunos ejercicios de “entrenamiento”; tomamos una respuesta real a un derecho de petición y revisamos aspectos como:

(10) Faltan muchas más historias por contar. Historias de servidoras y servidores, de ciudadanía, de universidades, de empresas u organizaciones privadas o mixtas, en fin, esto es solo un bocado que, espero, sea inspirador.

(11) <http://catedra-anticorrupcion.unal.edu.co/la-catedra.html>.

- *Emisor*: ¿Quién escribe la respuesta?, ¿es una entidad pública o privada?, ¿es del orden nacional o territorial?, ¿a qué se dedica o qué hace y para quiénes?

- *Receptor(a)*: ¿A quién le responde la entidad? (hombre, mujer; joven, adulto; perteneciente a un grupo en particular; del campo o la ciudad, etc.), ¿qué requiere o necesita?, ¿es una petición, una queja, un reclamo?

- *Estructura del documento*: ¿La información se presenta de manera ordenada o con una secuencia lógica?, ¿en dónde está el mensaje más importante o la respuesta?, ¿al inicio o al final?

- *Contenido*: ¿Qué palabras, frases o párrafos son extraños o enredados?, ¿las oraciones son simples o complejas?, ¿los párrafos desarrollan una o varias ideas?, ¿la puntuación favorece la lectura?

- *Diseño*: ¿Hay recursos gráficos que expliquen o describan información?, ¿el tamaño de la letra es apropiado?, ¿hay resaltados sobre palabras o títulos que indiquen datos relevantes?

Adicionalmente, realizamos un análisis un poco más “personal” teniendo en cuenta tres tipos de costos ciudadanos⁽¹²⁾:

- *Costos de aprendizaje*: ¿Sentí que debo ser especialista para entender el documento? Si la respuesta es sí, ¿de qué carrera o área del conocimiento? Frente a este tipo de costo, el BID encontró que las personas con menor nivel educativo realizan menos trámites y que enfrentan una carga administrativa muy alta, pues requieren emprender acciones y procedimientos adicionales o innecesarios⁽¹³⁾.

- *Costos de cumplimiento*: ¿Esta respuesta hace parte de una serie de pasos o procesos? ¿Llenar formularios y solicitudes, proporcionar documentación, completar información, etc.?

- *Costos psicológicos*: ¿Qué sentí al leer el documento? (Estrés, ira, frustración, tranquilidad, alegría, etc.) y ¿cómo creo que se sintió la persona que recibió la carta?

Lo anterior, nos permitió reconocer que el Lenguaje Claro es un puente de comunicación, que es imposible no sentir “cosas” cuando nos relacionamos con el Estado (estos sentires cambian cuando la experiencia también cambia) y que la conversación servidores-ciudadanía es fundamental en la construcción de lo público.

(12) CUESTA, A; REYES, A; ROSETH, B, “La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia”, BID, 2019, págs. 2-7.

(13) IBIDEN.

Luego de esta práctica, analizamos la información de entidades que, voluntariamente, habían enviado sus documentos de interés ciudadano. Algunas de estas entidades fueron: Colpensiones, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), la Unidad para las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), entre otras.

Esto nos permitió hacer *laboratorios de simplicidad*; necesitábamos experimentar, saber si las ideas que surgían tenían sentido, si estábamos explicando o dando vueltas, si el formato era o no accesible, si respondíamos de fondo.

Los laboratorios incluían conversaciones con servidores públicos, estudiantes de otras regiones del país, con familias, amigos, vecinos. Buscábamos, de alguna manera, medirle la “temperatura” a los documentos para saber si lo difícil había quedado atrás.

Fue un desafío, ninguno de los estudiantes había conversado antes con un servidor público para contarle que no entendía información del Estado y que tenía ideas para hacerlo distinto. “Yo pensé —me dijo una joven— que las personas que trabajaban en las entidades eran feas y mala clase, pero no es así, sentí que lo que yo les decía era importante”.

Luego de cruzar impresiones, nos dimos cuenta de que podíamos contar historias, responder preguntas frecuentes, hacer afiches, volantes, caricaturas.

Para los servidores que participaron también fue valioso, “escuchar a los estudiantes nos dio otra perspectiva. Ahora, estamos trabajando para que el Lenguaje Claro sea parte de nuestra vida, es más, que sea nuestra herramienta para abrir nuevos espacios de diálogo, para avanzar hacia la construcción de un país en paz y, bueno, para “hacer” (y arma el mundo con las manos) entre todos y todas”, María Fernanda Ferreira, jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del IGAC.

II.2. Medir la claridad desde la experiencia ciudadana

Una experiencia de la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social - UGPP⁽¹⁴⁾.

(14) La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP, es una entidad del orden nacional adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que busca, entre otros aspectos, construir una cultura de cumplimiento en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social - SPS y el reconocimiento adecuado y oportuno de las obligaciones pensionales a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado.

La Dirección de Servicio al Ciudadano de La Unidad diseñó un Modelo para la implementación de la estrategia que incluyó un indicador de claridad, con el fin de:

- Identificar en qué etapas o momentos de verdad era necesaria la intervención de documentos.
- Entender, a través de talleres de simplicidad, cómo mejorar el relacionamiento con la ciudadanía a partir del uso de un lenguaje común.
- Prever que cualquier contenido de interés ciudadano puede ser valorado y que solo la comprensión de este es garantía de satisfacción y calidad.

¿Cómo lo hicieron? En la Ilustración 1 pueden verse los aspectos que tuvieron en cuenta: canales de comunicación y contenidos de alto tráfico. En la primera, la valoración es cuantitativa (de 1 a 5) y en la segunda, cualitativa (fácil o difícil). En ambos casos, la pregunta por la claridad es en realidad una indagación por la comprensión.



Ilustración 1. Metodología Indicador de calidad UGPP. Fuente: UGPP 2023.

Asimismo, aplicaron la herramienta *Customer Journey* o “Viaje del cliente” que ayuda a identificar, describir y comprender los momentos más importantes de la ciudadanía en su relacionamiento con la UGPP, lo que le permitió innovar en el diseño de mejores experiencias.

Gracias a esto, lenguaje claro fue consolidándose en la entidad. Se conformaron mesas de trabajo con equipos para analizar e intervenir contenidos, lo que incluyó testeos con profesionales de la Unidad y ciudadanía, y validaciones con las áreas jurídica y de comunicaciones; se realizaron actividades de cualificación y formación en la materia; entre otras acciones.

Los resultados han sido significativos. En las ilustraciones 2 y 3 puede verse el comportamiento del indicador de claridad durante los últimos años. Para temas relacionados con Parafiscales, por ejemplo, el porcentaje de comprensión pasó de un 41% en 2017 a un 72% en 2022 (es importante resaltar que la información y los procesos de las entidades también se transforman); y para el caso de si es claro o no encontrar la oferta de trámites y servicios, se pasó de un 65% en 2019 a un 91% en 2022.



Ilustración 2. Resultados Indicador Claridad UGPP. Fuente: UGPP- DSIAC 12-05-2023.

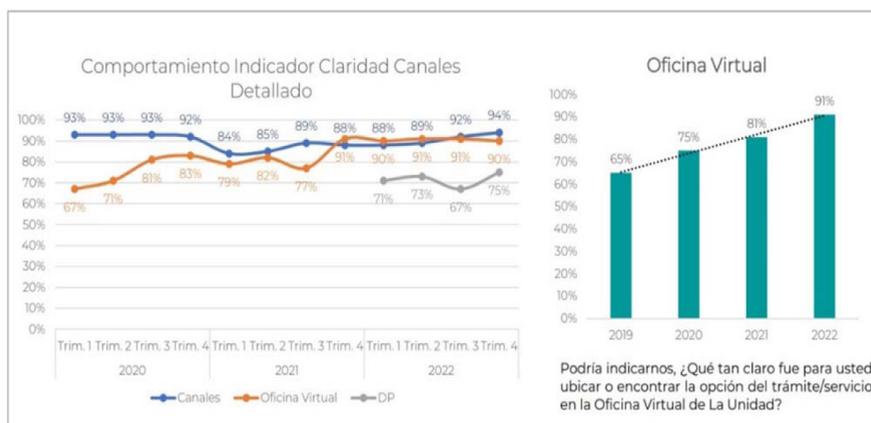


Ilustración 3. Resultados Indicador Claridad Canales. Fuente: UGPP- DSIAC 12-05-2023.

La UGPP cuenta, además, con una sección para niñas y niños en su página web (<https://www.ugpp.gov.co/ninos/>) que, de manera cercana y amena, explica qué hace la entidad y porqué es importante.

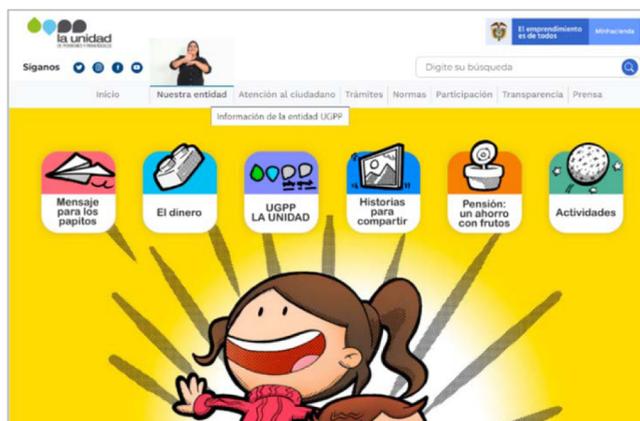


Ilustración 4 UGPP para niñas y niños.

“Lo más valioso para nosotros ha sido honrar el servicio a la ciudadanía; trabajamos para que cada persona viva una experiencia cálida, digna y que responda a sus necesidades y características” (Luz Dary Mendoza, directora de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano).

II.3. Lenguaje claro en la planeación territorial

Una experiencia de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá (SDP)⁽¹⁵⁾.

La información relacionada con la planeación territorial es fundamental para la sociedad y las administraciones (incluso, el primer punto del Acuerdo de Paz habla de la implementación de una Reforma Rural Integral que permita crear condiciones de bienestar), pero suele ser tan técnica que dificulta su comprensión y uso.

Por esta razón, la Secretaría lleva a cabo diversas actividades para que lo relacionado con el uso del suelo no sea tan complejo o estresante. Entre ellas, destaco dos:

- *Citas territoriales especializadas:*

Este servicio permite el agendamiento de citas virtuales o presenciales con las áreas técnicas de la entidad que proporcionan información urbanística. El primer paso es el diligenciamiento de un formulario de solicitud que se encuentra en la web institucional (<https://www.sdp.gov.co/> Solicitud citas).

(15) En la SDP se planea y orienta la transformación territorial, económica, social y ambiental del distrito capital para mejorar el bienestar colectivo y la competitividad de la región.

Este formulario recoge datos elementales de la persona y del predio o predios de los que se requiere obtener información. Sin embargo, esta herramienta no daba suficientes claridades sobre lo que se podía o no consultar. Así que una de las acciones fue simplificarlo.

En la Ilustración 5 pueden verse la versión inicial y la intervenida. Aunque la segunda es más extensa en su introducción, dice específicamente qué sí y qué no se puede hacer. Solo este cambio redujo en un 32% las peticiones erróneas, lo que aumentó la eficiencia en el agendamiento en un 45%.

Formulario original	Formulario intervenido
<p>Agendamiento de citas SDP</p> <p>A través de este formulario, usted podrá agendar citas para solicitar tanto documentos urbanísticos, como información verbal relacionada con temas específicos sobre el ordenamiento territorial de Bogotá.</p> <p>La Secretaría Distrital de Planeación le enviará un correo electrónico a más tardar en una semana después del envío de su solicitud, en el que se le indicará la fecha y la hora en la que será atendido presencialmente.</p> <p>En caso de que su solicitud sea de cita especializada con alguna de las direcciones de la SDP en el correo electrónico enviado se incluirá un link o enlace para el acceso a la reunión virtual.</p> <p>NOTA 1: Si usted requiere un concepto POR ESCRITO o HACER SEGUIMIENTO a sus solicitudes radicadas ingrese al siguiente enlace: http://siquawebfile.sdp.gov.co/webfile/.</p> <p>NOTA 2: Para consultar sobre información del SISBÉN, ingrese al siguiente enlace: http://www.sdp.gov.co/gestion/estudios/estrategicos/SISBEN/consultas</p> <p>NOTA 3: Para consultar documentos en Planoteca como planos de loteo, resoluciones, decretos, acuerdos y planos topográficos antiguos, entre otros, debe acercarse a la Planoteca del SuperCADE CAD en la Avenida Carrera 30 # 25-90</p> <p>Correo *</p> <p>Correo válido</p> <p>Este formulario registra los correos. Cambiar configuración</p>	<p>Solicitud de agendamiento de citas</p> <p>A través de este formulario, podrás agendar citas para consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LICENCIAS Y SUS ANEXOS. En el Archivo Central de Predios puedes consultar y fotocopiar documentos de licencias, planos de viviendas y edificaciones en general (planos arquitectónicos, estructurales y de propiedad horizontal), memorias de cálculo y otros documentos relacionados con las licencias de predios de Bogotá. (La atención es únicamente con cita previa). • INFORMACIÓN TERRITORIAL ESPECIALIZADA. Podrás aclarar inquietudes relacionadas con temas urbanísticos de predios (urbanos y rurales) específicos de Bogotá con profesionales de diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Planeación. <p>NO AGENDAMOS CITAS PARA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicar o entregar información por escrito. Si necesitas información por escrito, debes radicar tus solicitudes a través del siguiente enlace: http://siquawebfile.sdp.gov.co/webfile/ (aplica para conceptos de uso del suelo, de edificabilidad, de riesgo para subsidio de vivienda y para certificar si un predio es urbano o rural, entre otros). • Conocer el estado de un trámite. Puedes hacer tu consulta ingresando al siguiente enlace: http://siquawebfile.sdp.gov.co/webfile/?consulta • Hacer consultas verbales de uso del suelo, edificabilidad general o riesgo. Puedes realizar tus consultas sin necesidad de cita en el SuperCADE CAD (AV KR 30 25-90) de lunes a viernes de 7 a. m. a 5:00 p. m., pidiendo un turno para módulos de Norma Urbana. • Consultas en Planoteca de Planeación. Puedes realizar tus consultas sin necesidad de cita en el SuperCADE CAD (AV KR 30 25-90) de lunes a viernes de 7 a. m. a 5:00 p. m., pidiendo un turno para Planoteca de Planeación. • Temas que no son competencia de la entidad. No son competencia de la SDP las Certificaciones o rectificaciones de cabida y linderos ni la solución a inconsistencias en títulos de propiedad.

Ilustración 5. Formulario de agendamiento SDP. Fuente: SDP 2023.

Una vez realizado el requerimiento, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la entidad analiza el contexto normativo de los predios y filtra las solicitudes para que lleguen a las dependencias que atenderán las citas. Cuando la información del ciudadano es insuficiente o confusa, la entidad se comunica directamente. Luego, se establece la fecha, hora y modalidad de la cita. En el caso de citas virtuales se envía un enlace de acceso a la reunión.

Gracias a esto, la entidad mejoró su efectividad en la gestión y su relacionamiento, pues generó conversaciones sencillas entre servidores y ciudadanía para resolver inquietudes y aprender sobre usos del suelo.

Lo anterior, también, ayuda a la disminución del riesgo de corrupción por pagos a terceros que se lucran de la complejidad o de lo que podría ser un Lenguaje Oscuro.

- *Circular de Lenguaje Claro:*

En julio de 2023, la Secretaría da a conocer la Circular No. 028 con Lineamientos de Lenguaje Claro e Incluyente para la producción y publicación de contenidos relacionados con la oferta de trámites y servicios de la entidad.

Esta circular, entre otras acciones, responde a la necesidad de aumentar la satisfacción ciudadana, pues...

según el Estudio de satisfacción de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Planeación, realizado por el Centro Nacional de Consultoría en 2022, el 86% de las personas que hacen uso del canal escrito consideran que las respuestas de la entidad no son claras; el 64% de quienes ingresan a nuestra página web considera que la información publicada es difícil de entender y el 90% manifestó que las respuestas a sus PQRS no son claras ni específicas⁽¹⁶⁾.

Por lo que contiene lineamientos para (1) el desarrollo de habilidades en lenguaje claro e Incluyente, (2) la definición de contenidos, (3) el análisis, la simplificación o transformación de información compleja, (4) la publicación o difusión de las versiones simplificadas y (5) la realización de ajustes necesarios. Cada punto involucra no solo a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, líder de la estrategia, sino a las demás direcciones de la entidad, especialmente Talento Humano y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

“Esto hace que Lenguaje Claro tenga *querientes* y avancemos hacia la consolidación de una cultura de la simplicidad, sin barreras comunicativas, sin suposiciones o malentendidos”. (Jennyfert Johana Martínez Aranda, directora de Servicio a la Ciudadanía).

II.4. Lenguaje claro a su servicio, sumercé

Una experiencia de la Gobernación de Boyacá (Colombia)⁽¹⁷⁾.

“Sumercé” es una palabra de origen colonial (“su merced”). Fue adaptándose a las conversaciones cotidianas de la población campesina, especialmente de la región cundiboyacense, en reemplazo a la palabra “usted”. Sin embargo, es mucho más que eso. “Es utilizada como un indicador de amabilidad, cariño, amistad y respeto con la otra persona, sin que esto signifique que quien la usa sienta la necesidad de demostrar subyugación”⁽¹⁸⁾.

(16) https://drive.google.com/drive/folders/1t_3mRetYQvNoUG7CCACmGb3uzXS2oyLw

(17) Boyacá es un departamento del centro del país, específicamente en la cordillera de los Andes oriental. Cuenta con 123 municipios distribuidos en 13 provincias. Su capital es Tunja.

(18) “El sumercé en la actualidad es un fenómeno de interés lingüístico y sociolingüístico, en cuanto que su uso no se puede considerar residual ni marginal...” <https://lanota>

“Sumercé” es una expresión de afecto. Por eso, la Gobernación de Boyacá decidió emplearla en lo que llamó el Concurso departamental de “Trato digno e incluyente en Lenguaje claro, a su servicio, sumercé”, para que las 123 administraciones municipales del departamento diseñaran, actualizaran e implementaran los Protocolos de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno, y como una estrategia de fortalecimiento territorial y apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano, cuna de lenguaje claro en nuestro país.

Lo anterior, en línea con un enfoque de Estado Abierto y la necesidad de garantizar un efectivo ejercicio de derechos ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con la Administración.

Las bases del Concurso tenían en cuenta las características de los territorios. Por esta razón, se conformaron tres categorías, así:

Grupo Junior: Municipios que obtuvieron una calificación inferior a 60.6 puntos en el Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la Política de Servicio al Ciudadano, según resultados FURAG⁽¹⁹⁾ 2020. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Grupo Semi-senior: Municipios con una calificación superior a 60.6 puntos e inferior a 79.9 puntos, en el IDI de la Política de Servicio al Ciudadano, FURAG 2020. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>.

Grupo Senior: Municipios con una calificación superior a 80 puntos en el IDI de la Política de Servicio al Ciudadano, FURAG 2020. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Cada alcaldía municipal debía diseñar su propia Carta de Trato Digno, es decir, una infografía con los derechos y deberes de la ciudadanía, y los canales de atención de la entidad; así como sus Protocolos de Servicio al Ciudadano, los cuales recogen los lineamientos y prácticas que debe llevar a cabo cada servidor en su atención a los usuarios, lo que necesariamente debía tener un enfoque diferencial poblacional. Las categorías semisenior y senior debían hacer, además, un video con sus estrategias de difusión de estos documentos a las comunidades.

Ahora bien, ambos documentos debían estar en lenguaje claro, pues “es nuestro pilar para la transparencia y el fortalecimiento de la Administra-

positiva.com/youtuber-mrbeast-internet-electricidad-isla-colombia?scroll=1&p=38

(19) El FURAG es Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión. Herramienta en la que todas las entidades del Estado reportan anualmente sus avances en la gestión, lo que permite monitorear y evaluar el desempeño institucional. El FURAG es liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

ción pública a nivel institucional y territorial”. (Jennyfher Milena Lasprilla Becerra, Secretaria General del Departamento de Boyacá).



Ilustración 6 Ciudadano explicando la Carta de Trato Digno. Fuente: Municipio de Tasco (Boyacá), 2021.

En total, participaron 43 alcaldías municipales, de las cuales 11 fueron ganadoras:

CATEGORÍA JUNIOR	CATEGORÍA SEMI-SENIOR	CATEGORÍA SENIOR
Aquitania Betétiva Monguí Pajarito	Belén ¹ Gámeza ² Tasco ³	Boavita ⁴ Chiquinquirá ⁵ Tibasosa Tunja ⁶

Esta iniciativa cuenta con varios reconocimientos a nivel nacional:

- Experiencia ganadora en el Mapeo de Nacional de Innovación “INNOVATON 2021”, organizado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en noviembre de 2021.

- Reconocimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública como Iniciativa Innovadora en Lenguaje Claro con alcance territorial, socializada durante el IV Seminario Internacional de Lenguaje Claro (1 y 2 de diciembre de 2021).

- Además, el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), ha exaltado la gestión adelantada en materia de implementación de buenas prácticas para el fortalecimiento de atención incluyente.

II.5. Lenguaje claro, de la simplificación a la traducción

Una experiencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)⁽²⁰⁾.

Colombia es un país multicultural y pluriétnico. Contamos con 70 lenguas, incluyendo el castellano. 65 son indígenas, dos son criollas: palenquero (de San Basilio de Palenque) y creole (de San Andrés Islas y Providencia); la Romaní o Romanés (del pueblo Room o Gitano) y la lengua de señas colombiana.

Esto implica, en términos de lenguaje claro, dos tipos de intervención. Por un lado, pasar del español complejo al español sencillo, es decir, simplificar, aclarar o poner en común conceptos o términos técnicos relacionados con información de interés (leyes, trámites, servicios, procedimientos, etc.) y, luego, traducir o pasar de un código lingüístico a otro, por ejemplo, del español al wayuunaiki (lengua nativa del pueblo Wayúu) o viceversa. Traducción que solo puede ser realizada por una persona reconocida por la comunidad o pueblo.

Muchas entidades en nuestro país traducen su información a lenguas nativas, es más, el Estado, por norma, debe garantizar su reconocimiento y protección⁽²¹⁾, y facilitar el acceso a la información pública en versiones que los diferentes grupos poblacionales puedan comprender.

En este sentido, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia diseñó la Estrategia Ancestral SIC, en la que el lenguaje claro es fundamental para el diálogo intercultural.

Para ello, el equipo de trabajo de la Superintendencia se desplaza a los municipios y se “acomoda” a los contextos del territorio, lo que permite generar mayor empatía. La comunidad visitada decide los horarios de trabajo, los lugares y las personas que harán parte de las mesas de trabajo; y la entidad, por su parte, se dispone a escuchar, a entender, a hacerse entender para que las comunidades conozcan y exijan sus derechos como consumidores; no traducen toda la información sino aquella que es indispensable para la ciudadanía o que tiene un registro importante de peticiones o consultas.

En 2022, la SIC realizó 22 jornadas con más de 600 miembros de las comunidades étnicas de diferentes regiones de Colombia. Actualmente, sigue

(20) Es la entidad que protege y promueve los derechos de los consumidores, el buen funcionamiento de los mercados y el fortalecimiento del sistema de propiedad industrial.

(21) Ley 1381 de 20210, por medio de la cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.

implementando la estrategia y realizando los ajustes necesarios, con base en la experiencia y sabiduría de cada pueblo.

III. PARA CERRAR

Según Barthes, “la palabra es irreversible, ésa es su fatalidad. Lo que ya se ha dicho no puede recogerse, *salvo para aumentarlo*: corregir, en este caso, quiere decir, cosa rara, añadir. Cuando hablo, no puedo nunca pasar la goma, borrar, anular; lo más que puedo hacer es decir *anulo, borro, rectifico*, o sea, hablar más”⁽²²⁾. Por eso es tan importante y necesario que esa palabra que se le dice a la ciudadanía sea la más cercana a su corazón, a lo que le “duele”, (vale la pena decir que la comprensión ocurre también en el cuerpo).

Que nuestro “hablar más” sea para acercarnos más, para sentir más.

IV. BIBLIOGRAFÍA

BARTHES, R., “El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y la escritura”, Ed. Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México, 1994, 2 ed. págs. 259.

BENEDETTI, M, “Antología poética”, Ed. Alfaguara, Bogotá, 2020, 1ª ed., pág. 61.

BRUNO, S., “En búsqueda del sentido del sinsentido en “Alicia en el país de las maravillas”, MVLIJ, 2013, págs. 1. <https://acortar.link/1YsjZ6>

CUESTA, A; REYES, A; ROSETH, B, “La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia”, BID, 2019, págs. 2-7.

MATURANA, H., “Emociones y lenguaje en educación y política”, 2001, 10 ed. Dolmen Ensayo, pág. 7.

Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. “Hay futuro si hay verdad. Cuando los pájaros no cantaban: historias del conflicto armado en Colombia. Tomo Testimonial”, 1a ed., Bogotá, 2022., págs. 31-32.

CARPIO, C; PACHECO, V; FLORES C; CANALES, C, “La naturaleza conductual de la comprensión”, RSP, 2002, Vol. 14. No. 1 y 2., págs. 5-8. <https://acortar.link/J3eiE1>

Ley 1381 de 20210, por medio de la cual se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.

(22) BARTHES, R., “El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y la escritura”, Ed. Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México, 1994, 2 ed. págs. 259.

LENGUAJE CLARO Y VULNERABILIDAD

Por Josefina Raffo (*)

I. ¿QUIÉNES SON CONSIDERADAS PERSONAS VULNERABLES?

Charles Dickens tenía 12 años cuando su padre fue condenado a prisión por deudas. El joven se vio obligado a abandonar sus estudios para trabajar en una fábrica de tintura para cuero. A pesar de que fue solo por un año, el sufrimiento vivido inspiró en el autor historias como la de “*Oliver Twist*”, clásica novela sobre un niño huérfano que deambula por el mundo de los adultos y de la criminalidad. En las historias de Dickens se describe la vida de seres vulnerables que no encuentran su lugar en la sociedad, relatos atravesados por la marginalidad, la pobreza y el abandono. En *La casa desolada*, el autor denuncia las fallas de un sistema de justicia saturado por la lentitud de los procesos. Una vez más, los más afectados son aquellos sometidos a un estado de indefensión y desamparo: niños, mujeres y personas mayores.

Las “Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad” establecen que

se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Son causas de vulnerabilidad, entre otras, la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

(*) Investigadora de la Academia Argentina de Letras, donde coordina el servicio de consultas idiomáticas y colabora con las publicaciones de la Real Academia Española y la Asociación de Academias de la Lengua Española. Es profesora de Técnicas de Expresión Oral y Escrita en la Facultad de Derecho de la Universidad Austral. Dicta cursos de redacción y argumentación jurídicas en organismos de Justicia federales y provinciales. Integra la comisión de discurso jurídico del Observatorio de Lenguaje Claro de la Fac. de Derecho (UBA).

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha afirmado que toda persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad es titular de una protección especial⁽¹⁾. De este modo, el concepto se ha convertido en un instrumento para asignar, con acciones positivas, una mayor protección jurídica a determinados grupos humanos. El documento de la CIDH aclara que “la concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico”. Sin duda, determinados contextos sociales como la pobreza extrema o la falta de seguridad jurídica acentúan aún más la fragilidad de las poblaciones vulnerables.

Según Ricardo Lorenzetti, en los casos que ha tratado la Corte Suprema de Justicia de la Nación en torno a la vulnerabilidad, la aplicación de estándares internacionales en materia de derechos humanos ha sido ceñida al hecho particular, pero con un carácter colectivo, de modo que “cualquiera de los sujetos afectados puedan lograr una mejora en su situación”⁽²⁾. En este mismo sentido, Úrsula Basset afirma que, a través de la perspectiva de la vulnerabilidad, el derecho concibe a la persona en su interdependencia, “un derecho solidario que tiende no a oponer sino a sensibilizar y fortalecer en una visión que tiene por norte una sociedad más humana”⁽³⁾.

Puesto que las condiciones de vulnerabilidad a menudo se entrecruzan en determinados grupos, la Resolución 139/2020 del Ministerio de Comercio Interior argentino resume las intersecciones en la figura del consumidor *hipervulnerable*. La vulnerabilidad que conllevan las asimétricas relaciones de consumo se agrava en razón de la edad, el género o la condición socioeconómica y cultural de los usuarios. Así, la protección alcanza a grupos tan diversos como niños, niñas y adolescentes; mayores de 70 años; migrantes o extranjeros; habitantes de barrios populares; miembros de comunidades originarias; beneficiarios de pensiones no contributivas o de planes sociales; monotributistas de las categorías más bajas, etc. La resolución demanda que se les brinde asesoría y acompañamiento y que los procesos administrativos se ajusten a sus necesidades.

En un análisis de la categoría jurídica de vulnerabilidad, que puede ilustrarse con los más variados antecedentes normativos y jurisprudenciales de orden nacional e internacional, queda claro que asegurar el acceso a

(1) “Caso Furlán y Familiares vs Argentina.” Excepciones preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, 31/08/2012.

(2) LORENZETTI, R., “Acceso a la Justicia de los Sectores Vulnerables”. Conferencia pronunciada en ocasión del acto de clausura de las Jornadas Patagónicas Preparatorias del III Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP), realizadas en El Calafate, 12, 13 y 14 de marzo de 2008.

(3) “La vulnerabilidad como perspectiva: una visión latinoamericana del problema. Aportes del sistema interamericano de derechos humanos”, en “Tratado sobre vulnerabilidad en el Derecho”, Buenos Aires, La Ley, 2017.

justicia a las personas vulnerables es una obligación de todos los poderes en los Estados democráticos. Pero no deja de ser cierto que la vulnerabilidad es una categoría dúctil y cambiante, pues la mayoría de las personas se sienten o pueden imaginarse vulnerables en determinadas circunstancias de la vida. Un accidente en un país lejano, la discapacidad de un familiar, el diagnóstico de una enfermedad crónica, un divorcio conflictivo, etcétera, son circunstancias azarosas de la vida que ponen en riesgo la *eudemonía* (del gr. εὐδαιμονία ‘dicha, felicidad’), término aristotélico que refiere a la satisfacción que provoca la situación de uno mismo en la vida.

Coincidimos con Úrsula Basset cuando advierte que “todos podemos estar o podríamos haber estado, en virtud de nuestra condición humana y nuestra finitud, de lo azaroso de la vida, en la situación en la que se encuentra la persona vulnerable”⁽⁴⁾. El grado de vulnerabilidad cambia con el contexto, pues no se trata de una condición permanente⁽⁵⁾, como tampoco son constantes los agentes que exponen al ser humano a la vulnerabilidad. En “Justicia poética”, Martha Nussbaum enumera algunos de estos agentes —acontecimientos externos que no están bajo el control de la virtud ni la voluntad racional de la persona— y señala su relación con las emociones humanas: “Los vínculos con nuestros hijos, padres, seres queridos, conciudadanos, nuestro país, nuestro propio cuerpo y nuestra salud son el material sobre el cual trabajan las emociones, y estos lazos, dado el poder del azar para destruirlos, vuelven vulnerable la vida humana”⁽⁶⁾.

II. ¿QUÉ PUEDE HACER EL LENGUAJE CLARO POR LOS DESTINATARIOS VULNERABLES?

El artículo 51 de las “Reglas de Brasilia” dispone que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada cuando se la insta a participar en un proceso judicial. Solo aquellos mensajes que se adecuen a las limitaciones de la persona vulnerable podrán garantizar “que comprenda su alcance y significado” (art. 58).

Además, las reglas disponen que la comunicación del proceso sea clara desde el primer contacto con la persona destinataria: tanto las notificaciones como los requerimientos deben expresarse con un estilo simple y comprensible. Finalmente, el artículo 60 concluye que “en las resoluciones judiciales se emplearán términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico”, en el mismo sentido en que lo propone la “Carta de los Derechos de las Personas Ante la Justicia en el Espacio Judicial

(4) O. cit., pág. 22.

(5) POZZOLO, S., “¿Vulnerabilidad personal o contextual? Aproximaciones al análisis del derecho en perspectiva de género”. En *Isonomía*, núm. 51, 2019.

(6) “Justicia poética”, Santiago de Chile, Andrés Bello, 1997, pág. 89.

Iberoamericano” aprobada por la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Superiores de Justicia.

La resolución que el Ministerio de Comercio Interior argentino ha dictado para proteger a los consumidores hipervulnerables establece que las comunicaciones que se dirijan a ellos deberán “utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones”. Por otra parte, la Comunicación “A” 6917 del Banco Central de la República Argentina⁽⁷⁾ contiene precisas directrices para la “Protección de los usuarios financieros” y se refiere concretamente a la redacción de los contratos que los usuarios suscriben a diario para adquirir productos bancarios.

Esta norma del BCRA tiene especial consideración por quienes han sido excluidos del sistema financiero: personas con discapacidad, mayores que no dominan las herramientas informáticas o quien abre por primera vez una cuenta para cobrar una pensión o un plan social. Según las pautas más actuales de usabilidad, la norma atiende también a aspectos del diseño del texto, pensado para que el lector pueda encontrar más rápidamente la información (mediante títulos, subtítulos, gráficos y listas). Como medida básica para asegurar la legibilidad, los términos y condiciones deben abandonar el espacio relegado a la “letra chica” de los contratos para integrar un documento aparte, diseñado en una tipografía visible y redactado con estilo claro.

Este resumen debe estar a la vista en las sucursales y se debe ofrecer una copia a los clientes que deseen abrir cuentas corrientes, cajas de seguridad o suscribir tarjetas de crédito o préstamos personales. La reglamentación del Banco Central argentino guarda relación con un fallo de 2013 en el que el Tribunal Supremo español declaró ilegales las cláusulas suelo de las hipotecas porque eran confusas y difíciles de leer, tal como las presentaban hasta entonces los bancos de España. Cabe destacar que estos antecedentes normativos y jurisprudenciales favorecen potencialmente a todos los usuarios del sistema financiero, no solo a aquellos grupos vulnerables reconocidos en la reglamentación nacional. En un proyecto sobre “Lenguaje claro e inclusivo” que realizamos para el Banco de la Nación Argentina, las encuestas a clientes revelaron que las instrucciones para los trámites más rutinarios, como cambiar una clave de *home banking* u obtener una clave token, resultaban complejas incluso para quienes habían completado estudios universitarios⁽⁸⁾.

Como se ve, el vínculo entre lenguaje claro y la comunicación con grupos vulnerables cuenta ya con un corpus nutrido de casos y antecedentes.

(7) Comunicación del Banco Central de la República Argentina. “Protección de los usuarios financieros”: <https://www.bcra.gob.ar/Pdfs/Texord/t-pusf.pdf> [Consulta: abril de 2021].

(8) Cfr. GUTIÉRREZ, A. y RAFFO, J., “Plan detallado de trabajo”, Proyecto de “Lenguaje claro e inclusivo”, Banco de la Nación Argentina, febrero de 2021.

Si, tal como se atestigua en los últimos diez o quince años, se consolida un movimiento de lenguaje claro en los países de habla hispana⁽⁹⁾, se puede pensar que estas iniciativas serán cada vez más frecuentes en el ámbito judicial, en la administración pública y aun en las relaciones de consumo. Gracias a la reciente publicación de la Norma ISO de Lenguaje Claro⁽¹⁰⁾, las organizaciones interesadas en participar del movimiento contarán con estándares de claridad internacionales y replicables en las distintas esferas de la comunicación pública.

III. LOS LÍMITES DEL LENGUAJE CLARO

Ahora bien, se deben advertir algunas restricciones metodológicas del lenguaje claro cuando el mensaje está destinado especialmente a grupos vulnerables. Las pautas de lenguaje claro no tienen en cuenta las limitaciones de alfabetización ni de comprensión de textos, ya sean estas permanentes o transitorias. Por lo tanto, las evidencias científicas afirman que, para la elaboración de contenidos destinados a grupos vulnerables, la metodología más apropiada es la lectura fácil.

La lectura fácil es un modo de escribir destinado a personas cuya habilidad para comprender textos corrientes se encuentra limitada de manera permanente o transitoria. “Son personas con discapacidad, adultos muy mayores, migrantes que no dominan la lengua en que están expresados los documentos y personas que han tenido escasas oportunidades de educación formal”⁽¹¹⁾. La producción de contenidos en LF se completa con la participación de los usuarios, quienes evalúan la lecturabilidad de un texto, es decir, la facilidad o complejidad con la que puede ser leído y comprendido. Sin embargo, no resulta una solución definitiva puesto que el universo de lectores con limitaciones es tan heterogéneo como las causas que dificultan la lecto comprensión.

IV. HACIA LA COMUNICACIÓN CLARA

Cuando las comunicaciones están destinadas a un vasto público, que incluye diversos grupos vulnerables, pero no se refiere exclusivamente a

(9) Tomo la expresión de un artículo de ARENAS ARIAS, G., en el que el autor explica las razones de por qué se lo puede considerar hoy un movimiento. V. “Lenguaje claro: movimiento internacional y el proyecto latinoamericano”. En PERAFÁN LIÉVANO, B., “Por el derecho a comprender: lenguaje claro”. Bogotá, Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores, 2021.

(10) La norma aún no ha sido traducida al español, pero puede consultarse en inglés y en francés: <https://www.iplfederation.org/iso-standard/>

(11) La definición pertenece a Analía Gutiérrez, especialista en LF y directora de la asociación Lengua Franca.

estos, conviene pensar en una estrategia que combine pautas de la lectura fácil y del lenguaje claro, pero que también se nutra de los criterios más actuales del diseño textual y de la usabilidad. En este sentido, tal como la describe la agencia española Prodigioso Volcán, “la Comunicación Clara va más allá de la simple creación de textos que se entiendan sin dificultad. Afecta a la elaboración de los productos (leyes, iniciativas, proyectos...) y a la documentación que los acompaña (fichas, contratos, páginas web, instrucciones...). Implica una reorientación comunicativa de todas las áreas: el nuevo foco es que la ciudadanía tiene derecho a entender”⁽¹²⁾.

Su propósito es que todas las personas puedan comprender la información relevante de manera transparente, simple y eficaz. Toma en consideración las pautas del lenguaje claro para que el lector pueda encontrar la información, entenderla y usarla. También tiene en cuenta las recomendaciones de la lectura fácil referidas a la lecturabilidad y atiende especialmente al diseño textual para lograr que el contenido sea atractivo y accesible para un mayor número de destinatarios. Contempla la medición sistemática de la claridad de los textos (con la ayuda de estándares textuales, pero también con la asistencia de novedosas aplicaciones como ArText⁽¹³⁾) y la validación con distintos públicos. De este modo, la comunicación clara se consolida como un verdadero protocolo para asegurar la comprensión de los documentos públicos y permite “establecer una relación de confianza mediante presentaciones claras y fórmulas de cortesía que mejoran la interacción con la ciudadanía”⁽¹⁴⁾.

Al estudiar la vulnerabilidad, Martha Nussbaum se refiere a los “beneficios sociales de la compasión”. En un sentido similar, Úrsula Basset afirma que la conciencia de la vulnerabilidad apela a una visión humanizadora que hace hermanos a los extraños. La estrechez económica y la exigencia del trabajo a una edad temprana acercaron a Charles Dickens al sufrimiento de los excluidos y marcaron su obra literaria. Del mismo modo, la comunicación clara obliga a quien redacta a ponerse en el lugar del destinatario, a preguntarse cuánto sabe acerca del tema, a pensar estrategias para allanar el estilo y favorecer la comprensión. Pero, ante todo, la comunicación clara es una forma de empatizar con el otro, de entender las circunstancias de la vida ajena y de reconocer, en cada acto de habla, la condición vulnerable del ser humano.

(12) Prodigioso Volcán. “El derecho a entender. Comunicación clara”, Disponible en <https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf> [Consulta: abril de 2021].

(13) Para una explicación de su funcionamiento, ver el sitio web de la aplicación www.sistema-artext.com.

(14) V. Prodigioso Volcán, informe citado.

V. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Alcaraz Varó, E. y Hughes, B., "El español jurídico", Barcelona: Ariel, 2002.
- Arenas Arias, G. "Lenguaje claro (derecho a comprender el Derecho)". En Eunomía. "Revista en cultura de la legalidad", N.º 15 (2018): 249-261. (2021). Lenguaje claro: movimiento internacional y el proyecto latinoamericano. En Perafán Liévano, B., "Por el derecho a comprender: lenguaje claro", Bogotá, Universidad de los Andes, Siglo del Hombre Editores, 2021.
- Carretero González, C. "La importancia e influencia del uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico" (2018), Pensamiento Civil, sitio web <https://pensamientocivil.com.ar/doctrina/3415-importancia-influencia-del-uso-del-lenguaje-claro-ambito-juridico> [Consulta: Febrero de 2019]. "El lenguaje claro en textos jurídicos: de la tendencia a la necesidad". En: "Primera Jornada Internacional de Lenguaje Claro. El derecho a entender", Congreso de la Nación Argentina y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Buenos Aires: 26 y 27 de octubre de 2017. Disponible en sitio web: <http://www.senado.gov.ar/bundles/senadomicrositios/pdf/dgic/carretero.pdf?v2.1> [Consulta: marzo de 2018].
- Cassany, D. "Lenguaje ciudadano", Universidad de Pompeu Fabra, España, s/f, l.
- Cheek, A., "Defining plain language". En: Clarity, no. 64: "Strengthening plain language: public benefit and professional practice", November 2010. Disponible en línea: https://clarity.wildapricot.org/Resources/Documents/64_032111_04_final.pdf [Consulta: abril de 2017].
- Da Cunha, I., "El discurso del ámbito de la administración. Una perspectiva lingüística". Granada, Comares, 2020.
- García Muñoz, O., "Lectura Fácil, métodos de redacción y evaluación, Madrid, Real Patronato de Discapacidad", 2012. Disponible en <https://www.pleinainclusion.org/sites/default/files/lectura-facil-metodos.pdf> [Consulta: abril de 2023].
- Montolío, E. (coord.), "Estudio de campo: Lenguaje escrito. Informe publicado por la Comisión para la modernización del lenguaje jurídico", España, 2010. _____ (coord.). "Hacia la modernización del discurso jurídico: contribuciones a la I Jornada sobre la modernización del discurso jurídico español", Universitat de Barcelona, Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona, 2012. _____ y A. López Samaniego "La escritura en el quehacer judicial", Revista Signos, Barcelona, 2008 41(66), 33-64.
- Poblete Olmedo, C. y González Fuenzalida, P., "Una mirada al uso del lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano", Revista de Lengua i Dret, nro. 69 (2018), 124-126. _____ (2021). "Lenguaje jurídico claro: nuevos desafíos para las academias". En Crónica de la lengua española 2021, Madrid: RAE y ASALE.

Prieto de Pedro, J., *Lenguas, lenguaje y derecho*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Editorial Cívitas S. A, 1991.

Real Academia Española y Consejo General del Poder Judicial. *Diccionario del español jurídico*, dir. por Muñoz Machado, S., Espasa Calpe, Madrid, 2015. *Diccionario panhispánico del español jurídico*, dir. por Muñoz Machado, S., Espasa Calpe, Madrid, 2017. *Libro de estilo de la Justicia*, dir. por Muñoz Machado, S., Espasa Calpe, Madrid, 2017.

Richardson, J., "Lenguaje claro: orígenes, historia y un caso de estudio", *Hemicycle*, *Revistas de estudios parlamentarios*, 2015, N.º 12: 7-13.

Vigliani de La Rosa, M. E., "El lenguaje jurídico judicial", en Vigo, Rodolfo L. (Dir.), *Tratado de Derecho Judicial*, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2013, T. I.

EL LENGUAJE CLARO: SU ORIGEN EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO Y SU EXPANSIÓN A LA FUNCIÓN JUDICIAL

Por Luis Eduardo Rey Vázquez ()*

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, con motivo de la obra colectiva sobre el tema de lenguaje claro, pretendo reseñar someramente el camino que ha tenido el tema en el ámbito público, donde la exigencia de claridad y comprensión, en un terreno eminentemente técnico como es el jurídico, ha sido impuesta como una exigencia que apunta a la comprensión por parte del ciudadano de todo cuanto se hace y dice en el ámbito estatal.

La preocupación por la mejora de la redacción, enmarcada en un paulatino proceso de desburocratización que apunte hacia la buena gobernanza o al gerenciamiento público, ha ocupado la atención de buena parte de la doctrina especializada durante los últimos 30 o 40 años⁽¹⁾.

(*) El autor es Abogado y Escribano (UNNE), Doctor en Derecho (UNNE), Especialista en Derecho Administrativo (UNNE), Doctor en Derecho Administrativo Iberoamericano (Universidad de La Coruña), Profesor Adjunto por Concurso de Derecho Administrativo en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas (UNNE) e Investigador Categorizado. Profesor Titular de Derecho Administrativo General y Especial - Carrera de Abogacía de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de la Cuenca del Plata. Profesor de posgrado en diversas Carreras y Universidades. Miembro del Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo. Presidente del Superior Tribunal de Justicia y del Consejo de la Magistratura, ambos de la Provincia de Corrientes (desde el período 2019 y continúa).

(1) Barzelay, Michael (1998), *Atravesando la burocracia. Una nueva perspectiva de la Administración Pública*, con la colaboración de Babak J. Armajani, Fondo de Cultura Económica, México; Barzelay, Michael (2003), *La Nueva Gestión Pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*, Fondo de Cultura Económica, México; Hood, Christopher y Jackson, Michael (1997), *La Argumentación administrativa*, Estudio introductorio de Ricardo Uvalle, Fondo de Cultura Económica, México; Prats i Català, Joan (2005), *De la burocracia al management y del management a la gobernanza, Las transformaciones de las Administraciones Públicas de nuestro tiempo*, Instituto Nacional de la Administración Pública, Madrid; Sunstein, Cass (2014), (más) Simple. El futuro del gobi-

Ese camino comenzó primero en el campo del ejercicio de la función administrativa, y —como veremos— se plasmó en los denominados “Manuales de Estilo”, como una necesidad que procuraba que los dictámenes, informes y consecuentes actos administrativos usaran un lenguaje asequible y despojado de tecnicismos innecesarios.

A continuación, haré un repaso acerca de los principales ensayos producidos en el campo de la Administración pública, para luego destacar lo acontecido en los últimos tiempos en los Poderes judiciales.

II. ALGUNOS ANTECEDENTES. LOS MANUALES DE ESTILO

El comienzo del camino tendiente al mejoramiento del lenguaje ocurrió en sede administrativa, con la aparición de los manuales de estilo, los que serán reseñados a continuación.

II.1. Manual de estilo del lenguaje administrativo español

El primer antecedente ha sido la sanción del Manual de Estilo del Lenguaje administrativo español⁽²⁾, a principios de la última década del siglo XX, el que se expresó que asumía un carácter “experimental”⁽³⁾, y fue elaborado en base a un Convenio entre el Ministerio de las Administraciones Públicas y la Universidad Autónoma de Madrid.

Tal como se expresa en su presentación⁽⁴⁾,

...[e]l Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo es el resultado de un proyecto incluido en el Plan de Actuaciones del Ministerio para las Administraciones Públicas para 1989, dentro del objetivo “Mejora de la inteligibilidad del lenguaje administrativo”, que ha sido realizado por la Inspección General de Servicios de la Administración Pública en colaboración con el Departamento de Filología Española de la Universidad Autónoma de Madrid, con el apoyo de los Ministerios de

erno, Traducción de Guillermo Frutos y Javier Frutos, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, São Paulo.

(2) Manual de Estilo del Lenguaje administrativo, Ministerio para las Administraciones públicas, Madrid, 1990.

(3) Se expresa en la contraportada que “...La estrategia de implantación de las recomendaciones que se contienen en el mismo prevé la constitución de Equipos de trabajo en los servicios centrales y periféricos de diferentes centros directivos cuya actuación se lleva a cabo en estrecha relación con los ciudadanos. El objetivo de dichos equipos, bajo la coordinación del MAP, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública, será aplicar paulatinamente dichas recomendaciones a los documentos que se produzcan en las distintas unidades y al proceso de comunicación en general. Al mismo tiempo, de esa experiencia práctica se extraerán observaciones y conclusiones que permitan corregir y mejorar las futuras ediciones del Manual”.

(4) Manual de Estilo del Lenguaje administrativo..., Presentación, págs. 11-12.

Educación y Ciencia, de Cultura y de Asuntos Sociales (Instituto de la Mujer)...

Se señala que

[l]as críticas contra los malos usos de la lengua por parte de las Administraciones Públicas son hoy frecuentes en muchos países cuyos Gobiernos, en respuesta a las quejas de los ciudadanos, vienen adoptando medidas para la clarificación de un lenguaje administrativo que, en ocasiones, es difícil de interpretar y desentrañar...

Refiriéndose al caso español, se expresa que “...En nuestro país no faltan tampoco las voces representativas de la opinión pública que claman por un lenguaje administrativo sencillo y comprensible...”

Con este mismo propósito —se expresa— el MAP ha elaborado este Manual de Estilo, que se ofrece como una herramienta de trabajo para los funcionarios públicos y con la intención de que les sirva de ayuda para la redacción de los documentos administrativos dirigidos a los ciudadanos.

Finalmente, se señala que

...[e]n este sentido, el Manual de Estilo del Lenguaje Administrativo es una aportación importante en el proceso de renovación de la cultura administrativa, que debe ser colocada junto a otras ya emprendidas o que se van a iniciar próximamente con vistas al objetivo general de Modernización de la Administración Pública.

La principal preocupación evidenciada por los redactores del Manual, fincaba en la necesidad de darse a entender hacia afuera de la organización, de manera que la comunicación resulta lo más fiable posible, teniendo en cuenta que la claridad y el efectivo entendimiento por parte de la ciudadanía constituye una exigencia debida, en nuestro caso, por el principio republicano de gobierno⁽⁵⁾, donde a la publicidad se suma le necesidad de que el pueblo sepa de qué se trata lo que hacen los funcionarios.

II.2. El manual de estilo de la procuración del Tesoro de la Nación

En el camino comenzado por España, no podemos dejar de señalar la importancia que tuvo la iniciativa del Alto organismo asesor del Poder Ejecutivo Nacional, con la aparición, hacia fines del siglo XX, de la primera edición del Manual de Estilo, siendo Procurador del Tesoro el Dr. Rodolfo Alejandro Díaz.

A efectos de tomar una cabal noticia de la importancia que tuvo dicho Manual, cabe recordar que

(5) Castillo, Juan D.A. (2021), “El lenguaje claro como derecho de fuente republicana”, Diario La Ley del 06-09-2021, Número Especial sobre Lenguaje claro, coordinado por Alejandro R. Retegui y Fernando Bernabé Rocca, pág. 2.

...la Procuración del Tesoro de la Nación es la principal asesoría jurídica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública Nacional. Su titular posee una jerarquía equivalente a la de los ministros del Poder Ejecutivo y ejerce la dirección del Cuerpo de Abogados del Estado, integrado por los profesionales del Derecho que se desempeñan en las distintas asesorías o “servicios jurídicos permanentes” de la Administración, quienes se encuentran “funcionalmente” subordinados al Procurador del Tesoro⁽⁶⁾.

Además de la ya señalada tarea de asesoramiento —que se concreta por medio de sus dictámenes—, la Procuración del Tesoro se ocupa de la defensa del Estado en juicio cuando el Presidente así lo dispone, labra sumarios a los funcionarios de las categorías más altas de toda la Administración, audita los juicios contra el Estado nacional, dirime los conflictos pecuniarios entre organismos de la Administración Pública y capacita a los aspirantes a ingresar a sus filas mediante la Escuela del Cuerpo de Abogados del Estado, que funciona en su sede. Por tanto, además de los dictámenes, la Procuración produce escritos judiciales, informes de auditoría y sumarios. Y, al igual que otras reparticiones, también emite resoluciones, disposiciones, providencias, contestaciones de oficios judiciales, notas, memorandos y fax.

Expresa López Olaciregui que

...[l]a palabra estilo, según la escueta definición del Diccionario de la Real Academia Española, significa “manera de escribir o de hablar”. ¿Qué es, entonces, un manual de estilo? Pues, un libro que contiene directivas y sugerencias que apuntan a la adopción de un determinado modo de escribir; y, complementariamente, instrucciones para el uso gramaticalmente correcto del lenguaje.

Agrega que la función del Manual, en punto a la “manera de escribir” propuesta tiende fundamentalmente a dotar de claridad a los textos jurídicos. Destaca que

...[l]a redacción de esos textos —principalmente los dictámenes y los escritos judiciales— debe ser clara por sobre toda otra consideración, porque su objetivo primordial es el de comunicar una opinión o una

(6) López Olaciregui, Martín (2000), “El Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación”, DJ 2000-1, 760, AR/DOC/5674/2001. Expresa el autor que “...La confección del Manual de Estilo fue encomendada por el doctor Díaz a una Comisión Redactora integrada por seis profesionales del Organismo: los doctores Aníbal A. Braga Menéndez, Martín López Olaciregui, Horacio Vaccarezza, Carlos Félix Martín y Herrera y Norma Clara Lacoretz -todos ellos abogados-, y la licenciada en Ciencias de la Comunicación Carolina Coronado, quienes contaron con el asesoramiento de la doctora Ofelia Kovacci, eminente lingüista y miembro de la Academia Argentina de Letras. Concluido el trabajo, el Procurador resolvió extender su aplicación a todo el Cuerpo de Abogados del Estado a partir del 1 de enero de 1999. Finalmente, el Manual fue impreso por la Editorial La Ley S.A. y presentado públicamente el 10 de noviembre de 1998”.

argumentación jurídicas a un destinatario (funcionarios, jueces, etc.), para quien esa opinión o esa argumentación debe resultar precisa, concreta y, sobre todo, comprensible. Establecida la claridad como objetivo central del Manual de Estilo, éste indica que para lograrla la redacción debe ser ordenada, y el lenguaje directo, breve, sencillo y conciso...

Y en algo que bien puede predicarse de lo que hoy se está dando en todos los ámbitos de actuación estatal, destaca que:

...*A contrario sensu*, es menester evitar la extensión innecesaria y la redacción alambicada, barroca, sobreabundante o rebuscada. Si comparamos metafóricamente un texto jurídico con un árbol, cuyo tronco es la opinión o argumentación que se busca transmitir, podríamos decir que lo que el Manual de la Procuración pretende es recortar las ramas, las hojas y las flores, que muchas veces no permiten divisar el tronco...

A la primera edición del año 1998⁽⁷⁾, sucedió la segunda en formato digital en el año 2006, en la gestión de la Procuración del Tesoro de la Nación del Dr. Osvaldo Guglielmino, y luego siguió el denominado *Nuevo Manual de Estilo*⁽⁸⁾, en ediciones digitales posteriores, estando la gestión de la a cargo de los Dres. Angelina Abbona (2015) y Bernardo Saravia Frías (2018) respectivamente.

II.3. El Manual de estilo ecuatoriano ⁽⁹⁾

En realidad, el presente manual está dirigido a la escritura de textos jurídicos con miras a su publicación académica.

Su origen se remonta al año 2012, en el que la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, resolvió adoptar el sistema Chicago como su norma oficial para referenciar fuentes bibliográficas. Este sistema es un manual originalmente publicado en inglés: *The Chicago Manual of Style*.

La adaptación oficial al español se llama Manual de estilo Chicago-Deusto y fue publicada en el 2013. Este manual constituye un hito para el mundo de habla hispana si se toma en cuenta que ningún otro manual importante —considérese APA o MLA— tiene una versión oficial en español. Esta adaptación del sistema, así como su flexibilidad, racionalidad y economía, ha hecho que su difusión y uso se convierta en una tendencia en las universidades y revistas académicas de Latinoamérica y España.

No obstante, he creído importante incluirlo en el recorrido histórico porque se enmarca en la corriente de mejorar el uso del lenguaje.

(7) Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación (1998), 1ª Edición, La Ley, Buenos Aires; 2ª Edición, 2006.

(8) Nuevo Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación (Ediciones 2015 y 2018).

(9) Manual de Estilo (2017), 5ª Edición, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, Quito.

II.4. El Manual de Escritura Jurídica de Colombia ⁽¹⁰⁾

En su presentación, a cargo de Luis Guillermo Vélez Cabrera, director general de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, luego de referenciar a Winston Churchill y su memorando secreto⁽¹¹⁾, se explica que

[e]l manual de escritura jurídica impulsado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ... se inspira en los objetivos que llevaron a la redacción del célebre memorando. La escritura jurídica en Colombia sufre de variadas y graves patologías que afectan su efectividad como herramienta de comunicación. Esto no solamente dificulta la defensa litigiosa de los intereses del Estado, sino que entorpece el ejercicio de la administración de justicia.

Como podemos observar, están en la base de la preocupación por la mejora en la redacción, tanto la defensa de los intereses estatales, como una correcta administración de justicia.

Señala asimismo que los destinatarios...

principales de esta obra son los defensores jurídicos del Estado. Aunque no los únicos. Creemos que las herramientas de esta caja les sirven por igual a todos los abogados, desde los más curtidos hasta quienes pisan por primera vez un juzgado. También, por supuesto, aspiramos que sirva de guía a jueces y autoridades administrativas para una mejor comunicación y, en consecuencia, redunde en una mejor gestión de los intereses públicos.

En la introducción se señala que el manual apunta asimismo a lograr reducir la densidad del tráfico jurídico, lo que se predica tanto de los escritos que presentan los abogados, como de las consecuentes sentencias judiciales⁽¹²⁾, expresando entre otros aspectos que Jueces experimentados

(10) López Medina, Diego (director) (2018), *Manual de Escritura Jurídica*, 1ª Edición, Legis, Agencia Nacional de Defensa del Estado, República de Colombia.

(11) *Manual de Estilo* (2017), ... p. xi, "El 9 de agosto de 1940, en el fragor de la batalla de Inglaterra, Winston Churchill dictó el memorando secreto W. P. (G) (40) 211, titulado: "Brevidad". Agobiado por la carga de trabajo, el primer ministro rogaba a sus subalternos escribir reportes con párrafos cortos y nítidos. También pedía acabar con frases como "es importante tener en mente las siguientes consideraciones..." o "se debe considerar la posibilidad de llevar a cabo...", que solo eran relleno y podían eliminarse o sustituirse por una sola palabra. Churchill advirtió que lo allí propuesto parecería burdo, al compararse con el tono redundante de la jerga burocrática. Sin embargo, después, el ahorro de tiempo y la presentación concisa de los argumentos resultarían en un pensamiento más claro y efectivo".

(12) *Manual de Estilo* (2017), ... pág. 1, se expresa —entre otras cuestiones— que "...Existe un porcentaje significativo —por ahora incuantificable— de bytes de información que nadie lee y a pocos interesa. Se consolida así una cultura jurídica en la que se escribe más de lo que se lee y en la que muchos productores de textos (demandantes, peticionarios, etc.) les piden a pocos lectores (jueces, funcionarios, etc.), que presten atención a documentos extensos, complejos y, en muchos casos, mal preparados..."

reportan que menos de un cuarto de la documentación presente en un expediente resulta necesaria para la decisión del caso.

Resulta evidente que se intentó aquí una reducción significativa de la extensión de los escritos, para que se logre optimizar el tiempo y la efectividad de los planteos efectuados, y de la consiguiente decisión a su respecto.

III. EL LENGUAJE CLARO EN LOS PODERES JUDICIALES

Algunos Poderes judiciales provinciales han elaborado también Manuales de Estilo⁽¹³⁾, e incluso el Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha escrito un meduloso libro acerca del modo en que dicho tribunal se expresa⁽¹⁴⁾, pero amén de ello, es preciso radicar el origen de tal exigencia un poco más atrás, con motivo de diversos movimientos iberoamericanos de jueces que, entre otros aspectos, se ocuparon del lenguaje, sin dejar de señalar asimismo el notable aporte efectuado por la Real Academia Española con la obra dirigida por el Dr. Santiago Muñoz Machado⁽¹⁵⁾.

En efecto, el “Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial”, prevé que las motivaciones de las decisiones judiciales “deben estar expresadas en un estilo claro y preciso, sin recurrir a tecnicismos innecesarios y con la concisión que sea compatible con la completa comprensión de las razones expuestas” (conf. artículo 27 del “Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial”).

Por otra parte, las “100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”⁽¹⁶⁾, disponen que “[t]oda

(13) Por ejemplo, el Manual de Estilo de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (2017), y la Guía de Referencia para resoluciones y comunicaciones judiciales y administrativas del Poder Judicial de la Provincia de La Pampa, aprobada por Acuerdo N.º 3846 del 8-06-2022, expresando esta última que “...se pretende dotar a los operadores judiciales de herramientas que fomenten el uso de un lenguaje claro y no discriminatorio en la elaboración de las resoluciones judiciales, en la convicción de que la utilización de estilos de redacción y argumentación simples, ordenados y con pautas de referencia, facilita el análisis, comprensión y revisión de los actos del Poder Judicial”.

(14) Rosatti, Horacio (2022), *La palabra de la Corte Suprema. Cómo funciona, piensa y habla (y algunas ideas para debatir su futuro)*, Siglo veintiuno editores, Buenos Aires.

(15) Muñoz Machado, Santiago (director) (2017), *Libro de estilo de la Justicia*, Real Academia Española, Espasa, Consejo General del Poder Judicial, Madrid. Allí, luego de analizar las características del lenguaje jurídico como Tecnoletto o Lengua de Especialidad (Capítulo 1, pp. 2-11), dedica el Capítulo 2 al Lenguaje jurídico claro como una necesidad motivada - entre otras cosas - al fracaso comunicativo (pp. 12 y ss.).

(16) La Corte Suprema de Justicia de la Nación adhirió a tales Reglas mediante Acordada 5/2009; El Superior Tribunal de Justicia de Corrientes adhirió mediante Acuerdo N.º 34 del 21-10-2010, Punto 18º, incorporándose como Anexo.

Sobre el tema, puede verse con provecho Redondo, María Belén, *Cómo litigar según las 100 Reglas de Brasilia. Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad*, 2da. Edición ampliada, prólogo del Dr. Marcelo Trucco, Rosario, Juris, 2021;

persona en condición de vulnerabilidad, tiene el derecho a entender y ser entendida”, debiéndose adoptar “las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión de las actuaciones judiciales, en las que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado” (conf. Regla 58 de las “Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”).

Con motivo de la reforma constitucional de 1994, donde a la par de elevar a jerarquía constitucional una serie de tratados internacionales de Derechos Humanos, se encomendó al Congreso nacional la adopción de una serie de medidas de acción positiva, podemos afirmar que se ha abierto un camino hacia la humanización del derecho, elevando la consideración de la dignidad humana⁽¹⁷⁾, y en especial, de aquellas personas que se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

En el art. 75, inciso 23 expresa la CN como atribución del Congreso:

23. Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad⁽¹⁸⁾.

Dentro de las múltiples medidas de acción positiva dictadas por el Congreso⁽¹⁹⁾, veremos que en todos los casos se ha tendido a enaltecer la protección de cada uno de los grupos vulnerables, y en especial, respecto de

También la obra de Janet Tello Gilardi y Carlos Calderón Puertas (compiladores), Reglas de Brasilia: género y acceso a la justicia, Tomos I y II, Lima: Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad, Fondo Editorial del Poder Judicial, 2021. Asimismo, pueden verse las restantes publicaciones de la Comisión Permanente de Acceso a justicia de las personas vulnerables, en <https://www.gob.pe>.

(17) Como ejemplo, se ha decidido que “En la duda debe estarse a favor de la justicia social o principio de favorabilidad (cfr. “Berçaitz” Fallos 289:430) o en del principio pro-homine (cfr. “Aquino” Fallos 327:3774; “Milone”, Fallos 327:4619)”, según el cual “el derecho es para el hombre, y, en consecuencia, las leyes “deben ser interpretadas a favor de quienes al serle aplicadas consiguen o tienden a alcanzar el “bienestar”, esto las condiciones de vida mediante las cuales es posible a la persona humana desarrollarse conforme a su extensa dignidad” (CS, 03/05/2007, “Madorrán, Marta C. v. Administración Nacional de Aduanas”, Fallos 330:1989).

(18) La Constitución de la Provincia de Corrientes, vigente desde 2007, prescribe dentro de las atribuciones de los Municipios, la de “6) Dictar ordenanzas y reglamentaciones sobre: ... m) servicios sociales a grupos vulnerables...” (art. 123).

(19) Y en muchos casos, adheridas tales medidas por las Legislaturas Provinciales.

los niños, niñas y adolescentes (NNA)⁽²⁰⁾, las mujeres⁽²¹⁾, los ancianos⁽²²⁾ y las personas con discapacidad⁽²³⁾.

En diversos pronunciamientos, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (en adelante CS), ha destacado la importancia de proteger a los grupos vulnerables. Así, por ejemplo, en el conocido caso “CEPIS”⁽²⁴⁾, expresó que

el Estado debe velar por la continuidad, universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, ponderando la realidad económico- social concreta de los afectados por las decisiones tarifarias, con especial atención a los sectores más vulnerables, y evitando el perjuicio social provocado por la exclusión de numerosos usuarios como consecuencia de una tarifa que, por su elevada cuantía, pudiera calificarse de “confiscatoria”, por detraer de manera irrazonable una proporción excesiva de los ingresos del grupo familiar⁽²⁵⁾.

Teniendo como norte el cúmulo de medidas de acción positiva tendientes a tutelar a los sujetos vulnerables, aparece la exigencia de lenguaje claro

(20) Además de la la Convención sobre los Derechos del Niño (Ley 23.849, B.O. 22-10-1990) con jerarquía constitucional, la nueva denominación asignada por el Código Civil y Comercial (Ley 26.994, en vigencia desde el 1°-08-2015), en línea con los tratados internacionales, como niño, niña y adolescente, y la previsión del estándar del “interés superior del niño”.

(21) Ley 26.485 (B.O. 14-04-2009) de “Protección Integral Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales”; Ley 24.632 (B.O. 09-04-1996), por la que se aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra La Mujer - “Convención de Belem do Pará”, sumadas a la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW) con jerarquía constitucional, entre tantos otros instrumentos. También merece destacarse la Ley 27.499 (B.O. 10-01-2019), conocida como “Ley Micaela”, que establece la capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñen en la función pública en todos sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

(22) Así, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDHPM), adoptada por la Organización de Estados Americanos durante la 45ª Asamblea General de la OEA, el 15 de junio de 2015, e incorporada a nuestro ordenamiento jurídico mediante ley 27.360 (en vigor desde el 22 de noviembre de 2017). Dicha Convención obtuvo jerarquía constitucional mediante Ley 27.700 (B.O. 30-11-2022).

(23) Amén de su elevación a rango constitucional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, merecen destacarse: Ley 22431 (B.O. 20-03-1981) y sus modificatorias, por la que se instituye un sistema de protección integral de las personas discapacitadas; Ley 24901 (B.O. 5-12-1997), por la que se instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos. A ellas cabe sumar las numerosas leyes que contemplan discapacidades especiales.

(24) CS, 18/08/2016, “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c. Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo”, Fallos 339:1077.

(25) Considerando 33º), Voto de la Mayoría.

como una de las políticas públicas a observar por los diferentes niveles estaduales.

En ese orden, merece destacarse lo ocurrido en la provincia de Corrientes, con la sanción de nuevos Códigos procesales en las diferentes materias, los que responden al mandato de legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos⁽²⁶⁾ y las personas con discapacidad⁽²⁷⁾ (conf. art. 75 inc. 23 CN)— en este caso emanados de la Legislatura Provincial —y a la necesidad de compatibilizarlo con las numerosas reformas operadas sobre otras normas, como ocurre con el Código Civil y Comercial⁽²⁸⁾.

Así, por ejemplo, el Código Procesal Civil y Comercial correntino⁽²⁹⁾ dedica todo un Capítulo —el 6°— a los “Procesos con sujetos vulnerables”, expresando en su art. 46. Aplicación:

Las normas de este Capítulo se aplicarán de oficio en los actos y procesos judiciales, de cualquier instancia, donde intervengan personas en condición de vulnerabilidad, siguiendo las normas, principios y directivas de garantía del acceso a la jurisdicción contenidas en la Constitución Nacional, la Constitución Provincial, los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional, las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad, y demás normas vigentes.

Luego describe a quienes alcanza, en su art. 47. Personas en condición de vulnerabilidad.

Se consideran en condiciones de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas, y/o culturales, encuentran espe-

(26) Me he ocupado de la situación de las personas mayores como sujetos vulnerables, en Rey Vázquez, Luis E., (2021) “El acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Algunas manifestaciones vinculadas a la seguridad social”, publicado en el Suplemento Especial coordinado por Patricio Torti Cerquetti, Vulnerabilidad y Derechos Humanos. Primera Parte, Erreiis, diciembre de 2021, Buenos Aires, pp. 131-143. También publicado en la revista Temas de Derecho Laboral y de la Seguridad Social, marzo 2022, Editorial Erreiis, pp. 175-187.

(27) La Constitución de la Provincia de Corrientes, vigente desde 2007, prescribe dentro de las atribuciones de los Municipios, la de “6) Dictar ordenanzas y reglamentaciones sobre: ... m) servicios sociales a grupos vulnerables...” (art. 123).

(28) Código Civil y Comercial de la Nación, ley 26.994 (B.O. 08-10-2014). Por ley 27.077 (B.O. 19-12-2014) se estableció su entrada en vigencia el 1° de agosto de 2015.

(29) Ley 6.556 (B.O. 13-05-2021, en vigencia a partir de diciembre de 2021).

ciales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En punto a la acreditación de tales extremos, expresa en su artículo 48:

La condición de vulnerabilidad deberá ser alegada por la parte interesada en su primera presentación y, de ser sobreviniente, hasta el décimo día de haber tomado conocimiento de la misma, o durante el curso del proceso si su configuración fuese posterior, debiendo acreditarla en grado verosímil. En su caso, el juez deberá ordenar las pruebas que considere necesarias.

La parte que conozca o deba conocer, que su contraria se encuentra en condición de vulnerabilidad, deberá hacerlo saber al juez en su primera presentación o dentro de los diez (10) días de haber tomado conocimiento de la misma. Su omisión constituirá un indicio en su contra y podrá dar lugar a una multa de hasta el valor de 20 (veinte) jus. Idéntica solución cabrá respecto de la parte que a sabiendas del cese de su condición de vulnerabilidad omitiese informarlo.

Si, en cualquier etapa del proceso los jueces advirtieren indicios de que se configura la condición de vulnerabilidad, deberán verificarla.

Verificada la condición de vulnerabilidad, el proceso quedará regido por las normas de este Capítulo.

Es importante el rol que asigna a los equipos técnicos interdisciplinarios (artículo 49), cuando expresa:

Los tribunales en los que intervengan personas en condición de vulnerabilidad contarán con la asistencia de equipos técnicos interdisciplinarios, debiendo asesorar a los jueces y demás funcionarios en las materias relacionadas con su especialidad, mediante la elaboración de informes y articulando las intervenciones con los organismos, personas o instituciones públicas o privadas cuando lo ordene el juez.

Contempla tanto la gratuidad de las actuaciones, como la flexibilidad de las formas y la concentración de los actos, al expresar:

Artículo 50. Gratuidad de las actuaciones. Las personas en condiciones de vulnerabilidad gozarán de acceso gratuito a la jurisdicción, con los mismos alcances que el beneficio de litigar sin gastos, sin necesidad de solicitarlo.

La parte contraria y la oficina de recaudación respectiva podrán acreditar su solvencia, en cuyo caso cesará la gratuidad.

Artículo 51. "Flexibilidad de las formas. Las formas procesales deben ser flexibilizadas para que se adapten a las condiciones de la persona vulnerable, según la índole de su situación.

Hasta la audiencia preliminar podrá modificarse o adecuarse la pretensión cuando resulte evidente que ha sido inicialmente formulada sin suficiente información o asesoramiento en relación a los derechos que asisten a las personas en condiciones de vulnerabilidad. En tal caso el juez deberá arbitrar las medidas para garantizar la bilateralidad.

Artículo 52. Concentración de actos. Se adoptarán medidas para concentrar, en lo posible en un mismo día, la realización de los actos procesales en los que debe intervenir la persona en condición de vulnerabilidad, con agilidad y puntualidad.

Se ocupa de la necesidad de asistencia letrada obligatoria y de acompañamiento, cuando expresa en su artículo 53: "...Las personas en condición de vulnerabilidad, además de la asistencia letrada obligatoria, podrán comparecer acompañadas por referentes afectivos o de la comunidad, traductor y del intérprete cultural o lingüístico en su caso".

Como garantía de acceso efectivo a la justicia, consagra reglas en materia de lenguaje claro, cuando expresa en su artículo 54.

Lenguaje. Información. Los operadores jurídicos deberán utilizar lenguaje sencillo y de fácil comprensión para los actos de comunicación con la persona en condición de vulnerabilidad, evitando emitir juicios de valor o críticas sobre su situación o comportamiento.

En la primera oportunidad y durante todo el proceso se le informará al sujeto vulnerable sus derechos y los apoyos que puede recibir.

La opinión de la persona en condición de vulnerabilidad deberá ser primordialmente tomada en cuenta y valorada, según las circunstancias del caso.

Finalmente, prescribe reglas acerca del uso de las TICs en su art, 55. Tribunal. Traslado.

El juez o los funcionarios judiciales deberán trasladarse al lugar donde se encuentren las personas en condiciones de vulnerabilidad cuando las circunstancias lo exijan y disponer todas las medidas necesarias para facilitar la accesibilidad, disponiendo el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) más adecuadas.

Refiriéndose a las 100 Reglas de Brasilia, la doctrina ha expresado que:

...si bien estas reglas forman parte de lo que se conoce como soft law o derecho suave, en tanto no constituyen derecho vigente... no obstante ...como señala la Cumbre, las reglas no se limitan a establecer unas bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen

recomendaciones de los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial...⁽³⁰⁾

Sin embargo, en Corrientes al quedar receptadas en una norma de rango legal formal, las pautas otrora fijadas en las 100 Reglas de Brasilia antes mencionadas, que dejaron de ser *soft law*⁽³¹⁾ para erigirse en normas imperativas.

IV. CONCLUSIONES

El lenguaje jurídico, como todo saber técnico, presenta caracteres especiales, y utiliza una terminología técnica que en muchos casos no admite fácilmente el recurso a sinónimos.

Se suman a ellos los problemas propios de la vaguedad del lenguaje en general, y el jurídico en particular⁽³²⁾, lo que lleva a la necesidad de ser muy precisos a la hora de establecer el sentido en el que se utiliza cada vocablo o frase.

Una de las alternativas, es la propuesta por el profesor colombiano Libardo Rodríguez R., cuando expresa que se debe "...insistir en la necesidad de perseverar en la adopción y cumplimiento de medidas que busquen la compilación, depuración y simplificación de las normas, que lleven a la sencillez, inteligibilidad y mejor comprensión del derecho..."⁽³³⁾.

También ha sido muy importante la labor cumplida por diversos organismos al elaborar Manuales de Estilo para mejorar la redacción, pero sin dudas, su expansión al ámbito judicial ha sido clave con la Cumbre Iberoamericana y la adopción de las 100 Reglas de Brasilia de acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad, las que receptadas primero como *soft law* por los diversos Poderes Judiciales, hoy en muchos de ellos se hallan plasmadas en las normas procesales como una exigencia imperativa.

El camino aún continúa, y es de esperar que se sigan proyectando soluciones que apunten a una mejora continua en el lenguaje jurídico, sin per-

(30) Brunetti, Andrea M. (2017), "Acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Hacia la humanización del proceso", en Basset, Úrsula; Fulchiron, Hugues; Bidaud-Garon, Christine y Laferriere, Jorge N., (directores), Tratado de la Vulnerabilidad, Prólogo de Philippe Malaurie, Thosonreuters - La Ley, Buenos Aires, pp. 667-711, en especial pág. 169.

(31) Sarmiento, Daniel (2008), El Soft Law Administrativo. Un estudio de los efectos jurídicos de las normas no vinculantes de la Administración, Thomson Civitas, Madrid.

(32) Sobre el tópico, puede verse el libro de Carrió, Genaro, (2006), Notas sobre Derecho y Lenguaje, 5ª Edición, LexisNexis Abeledo Perrot, Buenos Aires; y en el Derecho comparado, el libro de Endicott, Timothy A.O. (2000), Vagueness in Law, Oxford University Press, New York.

(33) Rodríguez Rodríguez, Libardo (2019), "Lenguaje jurídico claro: la disyuntiva entre idioma común o corriente e idioma técnico o especializado", El Derecho Administrativo, [2019] - (25/09/2019, nro 14.720).

der su rigor técnico, pero despojado de tecnicismos innecesarios en aras a lograr una comunicación adecuada para el ciudadano.

Como bien señala Leonardo Altamirano⁽³⁴⁾, la opacidad genera desconfianza, y la falta de comprensión corroe la legitimidad de la administración de justicia y, por ende, debilita la solución pacífica de los conflictos.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, Leonardo (2023), *Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia*, Toledo Ediciones, Córdoba.
- Barzelay, Michael (1998), *Atravesando la burocracia. Una nueva perspectiva de la Administración Pública, con la colaboración de Babak J. Armajani*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Barzelay, Michael (2003), *La Nueva Gestión Pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Belluscio, Augusto C. (2006), *Técnica Jurídica para la redacción de escritos y sentencias*, Suplemento Especial de la Revista Jurídica Argentina La Ley, Buenos Aires.
- Brunetti, Andrea M. (2017), "Acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Hacia la humanización del proceso", en Basset, Úrsula; Fulchiron, Hugues; Bidaud-Garon, Christine y Laferriere, Jorge N., (directores), *Tratado de la Vulnerabilidad*, Prólogo de Philippe Malaurie, Thoson-reuters - La Ley, Buenos Aires, pp. 667-711.
- Carrió, Genaro, (2006), *Notas sobre Derecho y Lenguaje*, 5ª Edición, LexisNexis Abeledo Perrot, Buenos Aires.
- Castello, Juan D.A. (2021), "El lenguaje claro como derecho de fuente republicana", *Diario La Ley* del 06-09-2021, Número Especial sobre "Lenguaje claro", coordinado por Alejandro R. Retegui y Fernando Bernabé Rocca, pág. 2.
- Endicott, Timothy A.O. (2000), *Vagueness in Law*, Oxford University Press, New York.
- Gobbi, Marcelo (2017), "Manual de Estilo de la Corte Suprema bonaerense: un buen primer paso", *elDial DC235F*.
- Hood, Christopher y Jackson, Michael (1997), *La Argumentación administrativa*, Estudio introductorio de Ricardo Uvalle, Fondo de Cultura Económica, México.

(34) Altamirano, Leonardo (2023), *Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia*, Toledo Ediciones, Córdoba, pág. 16.

- López Medina, Diego (director) (2018), *Manual de Escritura Jurídica*, 1ª Edición, Legis, Agencia Nacional de Defensa del Estado, República de Colombia.
- López Olaciregui, Martín (2000), “El Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación”, DJ 2000-1, 760, AR/DOC/5674/2001.
- Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación* (1998), 1ª Edición, La Ley, Buenos Aires; 2ª Edición, 2006.
- Nuevo Manual de Estilo de la Procuración del Tesoro de la Nación* (Ediciones 2015 y 2018).
- Manual de Estilo* (2017), 5ª Edición, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, Quito.
- Muñoz Machado, Santiago (director) (2017), *Libro de estilo de la Justicia*, Real Academia Española, Espasa, Consejo General del Poder Judicial, Madrid.
- Prats i Català, Joan (2005), *De la burocracia al management y del management a la gobernanza, Las transformaciones de las Administraciones Públicas de nuestro tiempo*, Instituto Nacional de la Administración Pública, Madrid.
- Redondo, María Belén (2021), *Cómo litigar según las 100 Reglas de Brasilia. Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad*, 2da. Edición ampliada, prólogo del Dr. Marcelo Trucco, Rosario, Juris, 2021.
- Rey Vázquez, Luis E., (2021) “El acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad. Algunas manifestaciones vinculadas a la seguridad social”, publicado en el Suplemento Especial coordinado por Patricio Torti Cerquetti, *Vulnerabilidad y Derechos Humanos. Primera Parte*, Erreius, diciembre de 2021, Buenos Aires, pp. 131-143; también publicado en la revista *Temas de Derecho Laboral y de la Seguridad Social*, marzo 2022, Editorial Erreius, pp. 175-187.
- Rodríguez Rodríguez, Libardo (2019), “Lenguaje jurídico claro: la disyuntiva entre idioma común o corriente e idioma técnico o especializado”, *El Derecho Administrativo*, [2019] - (25/09/2019, nro 14.720).
- Rosatti, Horacio (2022), *La palabra de la Corte Suprema. Cómo funciona, piensa y habla (y algunas ideas para debatir su futuro)*, Siglo veintiuno editores, Buenos Aires.
- Sarmiento, Daniel (2008), *El Soft Law Administrativo. Un estudio de los efectos jurídicos de las normas no vinculantes de la Administración*, Thomson Civitas, Madrid.
- Sunstein, Cass (2014), (más) Simple. *El futuro del gobierno*, Traducción de Guillermo Frutos y Javier Frutos, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires, São Paulo.
- SCBA, *Manual de Estilo* (2017).

Tello Gilardi, Janet y Calderón Puertas, Carlos (compiladores) (2021), *Reglas de Brasilia: género y acceso a la justicia*, Tomos I y II, Lima: Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad, Fondo Editorial del Poder Judicial.

COMUNICACIÓN JUDICIAL CLARA. ESPECIAL REFERENCIA A LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

Por Gisela N. Schumacher ()*

I. INTRODUCCIÓN

En la provincia de Entre Ríos, podemos decir que el lenguaje claro tiene una relación directa con el artículo 65⁽¹⁾ de la Constitución provincial, modificada en el año 2008, al disponer que los actos de autoridad, las sentencias judiciales y los actos administrativos serán fundados suficientemente.

Entiendo que el lenguaje claro no trata simplemente de una cuestión semántica, sino que se entronca en el derecho a comprender por parte de la ciudadanía, propia de la tutela judicial continua y efectiva, el acceso a la justicia, y la inviolabilidad de la defensa de la persona, lo que también garantiza la manda constitucional local.

Por otro lado, implicarse en el lenguaje claro supone también una práctica constante y cotidiana en donde, progresivamente, las técnicas para escribir, hablar, y fundar decisiones jurisdiccionales vayan perfeccionándose.

(*) Abogada Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (UNL). Especialista en Derecho Administrativo. Vocal de la Sala Civil y Comercial del Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos. Responsable de la comisión de lenguaje claro del STJER. Docente - tutora en la Diplomatura en Comunicación Jurídica organizada de la UNER en el módulo Lenguaje Claro. Docente de derecho público en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNER, y docente y disertante invitada en eventos de la materia. Entre otros, fue jueza de paz de Paraná; asesora legal en la Fiscalía de Estado de Entre Ríos; Secretaria del departamento judicial y contencioso administrativo del Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos; vocal de la Cámara en lo Contencioso Administrativo N.º 1; integrante del Consejo de la Magistratura de Entre Ríos en representación de la Asociación de la Magistratura y la Función Judicial de Entre Ríos. Colaboradora y autora de diversas publicaciones.

(1) En lo que aquí interesa, el artículo comentado dispone: "La Provincia asegura la tutela judicial continua y efectiva, el acceso irrestricto a la justicia, la gratuidad de los trámites a quienes carezcan de recursos suficientes y la inviolabilidad de la defensa de la persona y de los derechos, en todo procedimiento administrativo o proceso judicial. El principio de legalidad y la interdicción de la arbitrariedad deben regir los actos de los poderes públicos. Los actos de autoridad, las sentencias judiciales y los actos administrativos serán fundados suficientemente y decididos en tiempo razonable...".

En general, no nos levantamos un día y decimos “hoy voy a escribir en lenguaje claro” y ese mismo día obtenemos un resultado depurado, bien escrito y perfectamente entendible para cualquier auditorio.

Es por eso que el lenguaje claro debe ir más allá de las sentencias, siendo transversal a toda acción comunicativa que se despliegue hacia la comunidad desde el Poder Judicial y ha de comprender a todos los actos dictados durante la tramitación de las causas.

Uno de los ejes centrales tiene que pasar por lo que, en las teorías de la comunicación, se denomina auditorio. Umberto Eco lo refiere como “lector modelo”⁽²⁾. Este problema de a quién le comunicamos, aparece porque en la actuación judicial “la competencia del destinatario no coincide necesariamente con la del emisor”. Esta noción de interpretación supone siempre una relación de ida y vuelta entre el autor y la respuesta del destinatario. Más aún, supone que en la comunicación, la interpretación es de carácter infinito sobre “lo dicho” y además sobre lo “no dicho”.

Quien no comprenda lo que se le dice, difícilmente pueda ejercer sus derechos. Es por tanto, la comunicación judicial clara, una obligación correlativa del derecho de las personas a entender, que se transforma así en un instrumento central del ejercicio de los demás derechos.

Con tal marco de análisis, se abre un abanico de acciones comunicativas todas posibles según las circunstancias. Escribir claro, por supuesto, pero también utilizar otras herramientas dentro de las que no descarto mensajes adicionales, ilustraciones, gráficas, videos. Opciones que serán válidas según los casos que deban resolverse considerando a las personas destinatarias de la actividad judicial.

Por otra parte, la incorporación de estas herramientas es perfectamente compatible con el carácter de auxiliares fundamentales de la justicia que tienen los profesionales de la abogacía, es correr a abogadas y abogados del lugar de meros traductores para ser copartícipes de un proceso virtuoso.

No se puede perder de vista que comunicarse claramente requiere esfuerzos adicionales de modo tal que la actividad judicial eminentemente técnica no pierda rigor.

Seguidamente, haré un breve repaso de las principales modificaciones legislativas, proyectos, reglamentaciones internas del poder judicial y planes de acción que se han llevado adelante en la provincia de Entre Ríos en relación con la temática del lenguaje claro.

(2) Eco, U., “Lector in fabula”, Ed. Lumen, Barcelona, España, 1979.

II. LENGUAJE CLARO EN LOS CÓDIGOS PROCESALES

Recientes modificaciones a dos códigos procesales en Entre Ríos se ocuparon del lenguaje claro. Al deber de motivación, como garantía de la ciudadanía, a través del art. 65 de la Constitución de Entre Ríos, se suma la exigencia de un discurso lingüístico simple, para que la persona destinataria del acto que decide sobre sus derechos, o de la comunicación, pueda comprenderlos con facilidad.

La nueva ley procesal de familia, 10.668⁽³⁾, contiene, entre sus disposiciones, al menos tres normas que imponen el deber de la judicatura y de quienes integran el Equipo Técnico Interdisciplinario de utilizar un lenguaje claro y sencillo.

A continuación, transcribo sus partes pertinentes:

Art. 3º: Lenguaje. Las resoluciones judiciales deben redactarse mediante construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.

Las notificaciones, requerimientos y demás actos procesales deben utilizar términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a la situación particular de las partes.

Las expresiones o elementos intimidatorios deben evitarse, excepto que el uso de expresiones conminatorias sea necesario para comprender las consecuencias del incumplimiento.

Los tribunales deben facilitar los medios para superar cualquier impedimento de comprensión y, en especial, contar con servicios de traductor e intérprete para los procesos en que intervienen extranjeros, personas con discapacidad e integrantes de pueblos originarios.

Cuando tales actos estén destinados a personas menores edad o con capacidad restringida, tendrán que garantizarse los ajustes razonables que resulten precisos y, en el caso de las sentencias, si fuera útil, se incluirá un resumen en formato de lectura fácil.

Art. 13º: Juez. Son deberes y facultades del Juez: [...] 14) Dirigirse a las partes, sus abogados y demás intervinientes con respeto y mediante la utilización de un lenguaje claro y sencillo...

Art. 17º: Funciones. Son deberes y facultades de quienes integran el Equipo Técnico Interdisciplinario: [...] 10) Proporcionar una escucha activa y utilizar un lenguaje claro y sencillo, adecuado a las personas asistidas...

(3) Sancionada el 12/03/19 y publicada en el Boletín Oficial, 08/04/19. Puede accederse a su texto a través del siguiente link <http://www.saij.gov.ar/LPE0010668>

Tales imposiciones concretizan la regla 72 de las “Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, según la cual:

se procurará adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla.

Por otra parte, en el capítulo destinado a la tutela de protección por violencia familiar o contra la mujer en el ámbito doméstico, el nuevo código admite que la denuncia pueda llevarse a cabo “en lenguajes alternativos que permitan la comunicación de personas con discapacidad” (artículo 269).

A su vez, el código procesal penal de la provincia también incorporó el uso del lenguaje claro en las sentencias, a través de la modificación introducida al artículo 456⁽⁴⁾ que en su actual redacción dispone:

...En la medida de que la complejidad del caso lo permita, la sentencia será redactada en un lenguaje claro y sencillo, que permita su comprensión por la mayor cantidad de personas posibles. En casos de suma complejidad, podrá el Juez o tribunal si lo estimara conveniente y por el medio que estime (considere) adecuado, elaborar una explicación de los fundamentos del fallo destinado al público en general.

III. EL LENGUAJE CLARO EN EL PODER JUDICIAL DE ENTRE RÍOS

El Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos tiene como política trabajar para acercar la justicia a la ciudadanía, para lo que es fundamental el lenguaje “claro, llano y transparente”, de acuerdo con las palabras que su presidenta, Dra. Susana Medina, brindó en el acto de apertura del año judicial 2022.

Se aprobó la iniciativa de crear un equipo de trabajo sobre lenguaje claro. Su finalidad es avanzar en la redacción de guías básicas que permitan simplificar el vocabulario y continuar con capacitaciones, lo que impactará de modo directo en el “derecho a entender” de toda la sociedad y, además, contribuirá a brindar mayor legitimación a la tarea que el poder judicial lle-

(4) La modificación al artículo se dispuso por ley 10.974, sancionada el 4/05/22 y publicada en el Boletín Oficial el 23/05/22. El proyecto de ley fue autoría de la diputada Paola Rubattino (Bloque Frente Justicialista CREER Entre Ríos).

va a cabo⁽⁵⁾. El equipo de trabajo se formó con todos los fueros e instancias, y áreas administrativas como la Oficina de la Mujer del Superior Tribunal de Justicia, del Instituto de Formación y Perfeccionamiento “Dr. Juan Bautista Alberdi”, Jurisprudencia, Asuntos Administrativos y Prensa, para transversalizar la temática a toda clase de interacciones que realiza el sistema de justicia con la comunidad.

Tal propuesta se enmarcó en los avances en el país y en el extranjero respecto a una nueva forma de comunicación por quienes nos desempeñamos como operadores y operadoras judiciales hacia la comunidad en general. Ello, en razón de ser necesaria una planificación integral para promover acciones orientadas a facilitar la comprensión de decisiones judiciales por parte de la ciudadanía y de las personas vulnerables, teniendo presente las particularidades de cada fuero.

Esta conexión entre toda la actividad pública judicial, la claridad comunicativa y la accesibilidad de derechos, fue implementada en los concursos de ingreso para personas con discapacidad⁽⁶⁾. Para elaborar el material de estudio, se trabajó en coordinación con el Instituto de Discapacidad de la Provincia —IproDi— haciendo foco en el uso de lenguaje claro. De la “Guía de aspectos básicos para la producción de materiales audiovisuales accesibles para personas sordas e hipoacúsicas”, por ejemplo, surge que el lenguaje sencillo es aquel que reduce la complejidad y longitud de frases y oraciones, tal y como se enuncia en la oralidad del texto sonoro con el objeto de facilitar la comprensión mediante estructuras más simples y la utilización de vocabulario más coloquial y menos técnico. El subtítulo, por ejemplo, o cualquier otra adaptación audiovisual, es de gran utilidad no solo para personas con discapacidad, sino también para personas con poca alfabetización, personas en tránsito, refugiadas o migrantes, o personas argentinas cuya lengua materna nativa no es el español.

En relación a las adaptaciones en lenguaje sencillo para personas de baja visión, se requiere el uso de fondos contrastivos con la figura de la persona señante y una buena iluminación. Vale decir que, en un gran número de casos, son componentes semióticos de la gráfica los que contribuyen a la sencillez del mensaje.

(5) Por medio del Acuerdo General del 35/22 del 25/10/22. El equipo esta integrado por: Silvia Alicia Vega; Vanesa Inés Visconti; Silvina Martínez Lort; María Cecilia Carbó Amoroso; Diego Luis Esteves; Sebastián Emanuelli; Martín Gabioud; Gervasio Labriola; María Fernanda Baima; Darío Cagliero; Claudia Yauch; Andrea Nassivera; y Victoria Balmas; bajo la coordinación de Susana Medina y Gisela Schumacher.

(6) Mediante Resolución N.º 367/22 del 13 de junio de 2022, se resolvió convocar a concurso abierto para el ingreso de personas con discapacidad a puestos de trabajo en el Poder Judicial.

La justicia debe darse la tarea de reflexionar sobre cómo comunica. Las personas deben comprender qué decimos en nuestras sentencias y debemos esforzarnos todos los días para alcanzar formas más simples y comprensibles para redactarlas.

IV. LOS AVANCES

En el primer semestre del año 2023 se llevó adelante el primer encuentro de trabajo de lenguaje claro con el objetivo de imprimir y profundizar esa dinámica en los contenidos, textos, sentencias y notificaciones. También se trazaron, junto a trabajadores y trabajadoras de distintos organismos, los primeros lineamientos de las tareas a concretar en el corto, mediano y largo plazo.

A partir de construir modelos o guías de comunicación clara, el objetivo final es lograr instalar su utilización por medio de toda clase de acciones interactivas, para que las prácticas, progresivamente, se implementen, bajo la idea que comunicarse con claridad necesita, fundamentalmente, una continuidad de tiempo y ejercitación, en pos de avanzar sostenidamente en mejorar la comunicación judicial.

Además, se estipuló que la actividad del equipo de trabajo contemplará también, y de manera progresiva, a todas las jurisdicciones de la provincia. Destaco aquí que la Provincia de Entre Ríos tiene una configuración territorial muy particular en el desarrollo de los organismos. Posee 19 circunscripciones judiciales y una expansión a través de la justicia de paz que implica que a lo largo y ancho, existe, en promedio, un juzgado cada 50 kilómetros. Es por ello que la fijación de políticas de esta naturaleza, requiere más que modelos teórico-prácticos de actuación protocolizada, una presencia física expandida, lo que se proyectó a través de talleres presenciales que lleguen a cada circunscripción.

V. CAPACITACIONES

Otras acciones concretas que se adoptaron para contribuir a una comunicación más clara en el poder judicial es a través de la formación y capacitación de las y los operadores, que llevan a cabo las señoras vocales del Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos, Dras. Susana Medina y Claudia Mizawak a través de las escuelas judiciales de capacitación que presiden, Instituto “Dr. Juan Bautista Alberdi”, que depende directamente del Superior Tribunal de Justicia e Instituto de Capacitación Judicial de las Provin-

cias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (REFLEJAR), respectivamente⁽⁷⁾.

VI. LENGUAJE CLARO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Otra exigencia que se nos impone a quienes integramos el poder judicial, es comunicar sin discriminar y que todas las personas se sientan representadas. Por tanto, la exigencia no es solo hacerlo de forma accesible.

El lenguaje, probadamente performativo, permite visibilizar e incluir grupos vulnerables que históricamente han sido excluidos, y generar transformaciones positivas en la sociedad.

En esa línea, el Superior Tribunal de Justicia de Entre Ríos implementó una guía⁽⁸⁾ que contiene recomendaciones y sugerencias para que el personal cuente con herramientas que faciliten un uso inclusivo del lenguaje en las comunicaciones escritas y verbales. Tales lineamientos contribuyen a la eliminación de sesgos sexistas, estereotipos y diversas formas de discriminación que se expresan en las comunicaciones y que reproducen desigualdades de género.

Su objetivo es hacer efectivo el acceso a justicia, facilitar la preparación de proveídos, resoluciones, sentencias, discursos oficiales, conferencias, informes y otros textos, en los que el lenguaje no reproduzca estereotipos y prejuicios androcéntricos.

La puesta en funcionamiento de la guía estuvo acompañada por una campaña de concientización gráfica a través de afiches y folletería.

Hay que recordar que comunicar con perspectiva de género es cumplir con la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, compromiso asumido por nuestro país, y también con la ley 26.743, de identidad de género, entre otras.

VII. PROYECTO DE LEY SOBRE LENGUAJE CLARO EN LAS SENTENCIAS, LEYES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

Existe en la provincia un proyecto de ley con media sanción por la Cámara de Diputados que tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciu-

(7) En ambas Escuelas judiciales las ofertas de capacitación y su modalidad son variadas. Se han dictado curso- talleres, webinars, seminarios y jornadas. En el caso de REFLEJAR, tuvo oportunidad de participar como expositora en el módulo III del Curso de Lenguaje Claro, Lectura fácil y producción de textos jurídicos “Lenguaje Claro y Sentencias Judiciales”, llevado a cabo el 9/05/23.

(8) La guía de estilo para un lenguaje inclusivo judicial se aprobó por Acuerdo General del Superior Tribunal de Justicia 03/19 del 26/02/19 y se propuso desde la Oficina de Violencia de Género, a cargo de la Dra. Yanina Mariel Yzet.

dadanía a comprender la información pública y promover el uso y desarrollo de un lenguaje claro en diferentes textos⁽⁹⁾.

Allí se define al lenguaje claro como el lenguaje basado en expresiones sencillas, con párrafos breves y sin tecnicismos innecesarios, que puede ser usado en la legislación, en las sentencias judiciales y en las comunicaciones públicas dirigidas a la ciudadanía.

Además, precisa que un documento estará redactado en lenguaje claro cuando la persona destinataria puede encontrar lo que necesaria, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades.

Cabe destacar que sus disposiciones alcanzan a los tres poderes del Estado, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas y sociedades del Estado provincial, y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos.

El proyecto también estipula obligaciones para el poder judicial, al disponer que, en determinados supuestos, la sentencia también deberá acompañarse con un texto redactado en formato de fácil lectura, siendo posible la explicación verbal del fallo cuando una persona presente dificultades para la lectura y comprensión de textos.

VIII. CONCLUSIÓN

La breve síntesis que antecede da cuenta de una política pública sostenida en el tiempo de parte del Poder Judicial entrerriano en relación al acceso a la justicia. El anclaje constitucional y con perspectiva de derechos humanos conecta la comunicación clara con el llamado “derecho a entender”, como responsabilidad de de las instituciones estatales, y en especial del poder judicial. Esto supone un posicionamiento claro frente a dos opciones posibles. Una tradicional que podría sintentizarse en considerar al derecho como una ciencia que se basta a si misma, con lenguaje técnico propio y rigidez en la mirada interdisciplinaria. La otra, que considera a la interconexión con las ciencias de la comunicación y, con ellas, la tecnología que la modernidad aporta, como un mecanismo necesario y potente para asegurar el ejercicio de los derechos, en pos, siempre, de lograr el fin último que justifica nuestra existencia institucional, la paz de la comunidad.

(9) La Cámara de Diputados en la sesión del 27/04/22 dio media sanción al proyecto presentado por el diputado Esteban Vitor (Bloque PRO), que fue enriquecido con otros aportes en el debate en comisiones. Actualmente, se encuentra para su tratamiento en la Cámara de Senadores. Puede accederse al texto en el siguiente link <https://www.hcder.gov.ar/archivosDownload/textos/E22835-4-27042022Do.pdf>

LA ESTRUCTURA Y EL DISEÑO DE LAS RESOLUCIONES JURISDICCIONALES

Por María Eugenia Sierra ()*

I. INTRODUCCIÓN

Explica Couture que la sentencia, al mismo tiempo que un hecho y un acto jurídico, es un documento, elemento material, indispensable en un derecho evolucionado, para reflejar su existencia y sus efectos hacia el mundo jurídico⁽¹⁾.

“El principio de inmutabilidad de la sentencia, exige para esta una redacción que asegure con la mayor eficacia posible su claro entendimiento”⁽²⁾.

Escribir una sentencia en lenguaje claro u opaco es una opción. No creo que haya un solo modo de hacerlo bien, cada uno tiene sus preferencias personales. Pero encuentro necesario pensar sistemáticamente sobre la redacción de las sentencias, aplicar las estructuras con sentido crítico⁽³⁾, revisar las tradiciones y abrir el debate acerca de la elección del estilo claro.

El Dr. Alejandro Retegui y yo, iniciamos ese camino desde 2019 con cursos de capacitación que contaron con destacados profesores invitados,

(*) Abogada. Especialista en Derecho Procesal. Presidente de la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Corrientes. Vicepresidente de la Junta Electoral Permanente de la Provincia de Corrientes. Coordinadora del Ateneo de Lenguaje Claro del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes. Profesora de Gestión Judicial en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional del Nordeste.

(1) COUTURE, EDUARDO J., “Fundamentos del derecho procesal civil”, 4a Edición, Euros Editores SRL, Buenos Aires, 2004. “Existe sentencia en el espíritu del juez o en la sala del tribunal colegiado, mucho antes del otorgamiento de la pieza escrita; pero para que esa sentencia sea perceptible y conocida, se requiere la existencia de una forma mediante la cual se representa y refleja la voluntad del juez o tribunal. [...] Frente a los textos legales que rigen la forma de las sentencias y hasta dan a estas formas solemnes desde el punto de vista instrumental, el documento resulta indispensable. Antes de que esta pieza sea firmada por el juez, no se puede considerar que haya sentencia. Esta es acto y documento”.

(2) COUTURE, EDUARDO J., “Fundamentos del derecho procesal civil”, 4a Edición, Euros Editores SRL, Buenos Aires, 2004.

(3) Se puede ampliar este tema en: LEONARDO ALTAMIRANO, “Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia”, Ed. Toledo, Córdoba, 2023, pp 81-83.

y luego desde el Ateneo de Lenguaje Claro. Espacio institucional e interdisciplinario para el intercambio y deliberación en prácticas relacionadas con la comunicación y redacción de textos. Fue creado por Ac. 18/2021 punto 15 del Superior Tribunal de Justicia de Corrientes (Argentina) y la Coordinación está a cargo del Dr. Luis Eduardo Rey Vázquez. Presidente del Superior Tribunal de Justicia.

I.1. Política comunicacional del Poder Judicial

El derecho de los ciudadanos a comprender los documentos que emanan del Estado exige del servicio de justicia un cambio de enfoque hacia la ciudadanía.

Le corresponde a la Corte o Superior Tribunal de Justicia dirigir la comunicación institucional del Poder Judicial. La decisión de establecer una política para mejorar la comunicación con los ciudadanos es una función del gobierno judicial. Esta función reviste gran importancia porque es la vía de relación y acercamiento del Poder Judicial a la sociedad que mantiene y refuerza la confianza en el sistema de Justicia⁽⁴⁾. “Los desafíos comunicacionales del Poder Judicial no son homologables a los de otras instituciones pues se trata de uno de los tres poderes del Estado”⁽⁵⁾.

El fundamento de la política comunicacional es la transparencia, para cumplir con la obligación de ofrecer —en el menor tiempo posible— información veraz, responsable, clara y objetiva. Su propósito es fortalecer la confianza pública en los jueces y mejorar la imagen de la Justicia.

El principio de publicidad de la Justicia es una garantía esencial del funcionamiento del Poder Judicial en una sociedad democrática que permite, por un lado, someter al conocimiento público la actuación de los jueces y, por otro, mantener la confianza de la sociedad en los Tribunales, constituyendo de este modo una de las bases del proceso debido y uno de los pilares del Estado de Derecho⁽⁶⁾.

(4) “La Comunicación Judicial, no como área sino como práctica de vinculación cotidiana entre los magistrados y sus conciudadanos, debe repensar sus objetivos para fortalecer la alianza con la sociedad. No se trata únicamente de contar lo que hace, de televisar audiencias, de usar las redes sociales ni de incrementar la transparencia del sistema. Debe mostrar qué aporte hace al bienestar de las comunidades en las que se encuentra inserto”. KEVIN LEHMANN, “Comunicación Judicial. El Poder Judicial como actor en el espacio público”, Ed. Advocatus Ediciones, 1ra. Ed., 2019.

(5) CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN: Guía de buenas prácticas para el tratamiento y difusión de la información judicial (2008). Trabajo coordinado desde el área de prensa del Centro de Información Judicial (CIJ), creado por la Acordada 17/06 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

(6) Protocolo de Comunicación de la Justicia 2020. Texto presentado por el presidente del Tribunal Supremo y del CGPJ a la Comisión Permanente el 27 de mayo de 2020 y al Pleno el 28 de mayo de 2020. España.

I.2. El deber de los jueces de expresarse en lenguaje claro

Así como la comunicación es una preocupación en el nivel del gobierno judicial, también debe serlo en el nivel de gestión de las oficinas o dependencias⁽⁷⁾.

Los órganos jurisdiccionales —unipersonales o colegiados—, en los asuntos sometidos a su conocimiento, tienen el deber de expresarse en lenguaje claro⁽⁸⁾.

Se trata de eliminar una de las múltiples barreras que dificultan el acceso a justicia.

El lenguaje judicial claro refiere a la forma en que los jueces expresan sus decisiones, tanto en las audiencias como en las resoluciones jurisdiccionales, de manera que sean comprensibles y accesibles para las partes involucradas, los abogados y el público en general.

Implica el uso de un lenguaje sencillo, conciso y libre de ambigüedades evitando el empleo excesivo de términos técnicos, para permitir a las personas comprender mejor y participar activamente en el proceso judicial.

(7) Podemos distinguir tres circuitos organizacionales, en los que existen procesos de toma de decisión diferenciados, por más que existan fuertes relaciones entre ellos:

a. Decisiones vinculadas al gobierno judicial. Comprende la representación política de los jueces, el diseño de las políticas de asignación de recursos, la planificación y el control del desarrollo institucional, la custodia de la independencia de los jueces, la designación de los administradores, evaluadores y tribunales de juzgamiento y disciplina, la aprobación del presupuesto, el control de la ejecución presupuestaria y la rendición de cuentas ante la sociedad del cumplimiento de las funciones asignadas al poder judicial.

b. Decisiones vinculadas a la gerencia del poder judicial. Por ejemplo, el pago de salarios o el mantenimiento de servicios de comunicación, limpieza, etc. El conjunto de decisiones vinculadas a la administración, por más importantes que ellas puedan ser, se diferencian claramente de las decisiones de gobierno y tienen sus propios procedimientos de toma de decisión y tienen un uso específico de la información conforme a ellos.

c. Decisiones vinculadas a la gestión del despacho judicial. Una tercera dimensión la constituye el entorno operacional del juez, que le brinda soporte administrativo a su tarea judicial. Este realiza su trabajo gracias a la comunicación con las partes que litigan, la realización de documentos, el archivo de papeles y objetos, el traslado de personas que deben colaborar con el tribunal, el registro de información y la provisión de datos indispensables para juzgar.

Conf. ALBERTO BINDER, JUAN ENRIQUE VARGAS, CRISTIÁN RIEGO, "Los Jueces y la Información", *Sistemas de Información e Instituciones Judiciales en el Marco de la Reforma Judicial*, en: "Revista Sistemas Judiciales, Centro de Estudios de Justicia de las Américas", CEJA, Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales, INECIP, Revista N.º 6, 2003.

(8) El art. 57 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Corrientes —ley 6556— establece en el inc. e) el deber de los jueces de expresarse, tanto en las audiencias como en las resoluciones, con un lenguaje claro.

El lenguaje judicial claro es para todos, incluso para los expertos. Integra el deber de fundamentación de las resoluciones judiciales⁽⁹⁾. El lenguaje claro representa una evolución en la comunicación entre magistrados y ciudadanos, hacia una justicia comprensible. La aclaración y simplificación del lenguaje jurídico no significa vulgarizarlo ni infantilizarlo. Por el contrario, requiere de un gran esfuerzo mental de síntesis y de explicación sin perder precisión.

Se diferencia del *clare loqui*. Esta regla —para algunos— o principio procesal —para otros— se vincula con la debida explicitación que tienen que contener los actos procesales.

En este sentido vemos que

...hay casos en que no obstante no existir texto expreso de la ley, ha sido la doctrina y la jurisprudencia las que han requerido de los litigantes la carga y el deber del oficio de la locución clara partiendo con apoyo en textos legales, principios o reglas procesales que sólo indirectamente imponen esa sujeción. Inclusive, en otros ello ha sido extraído por jueces y abogados “implícitamente” en el casus, exigiendo de determinados actos procesales —requerible a los contrincantes o al propio tribunal conforme al desarrollo que ha tenido el litigio— lenguaje claro y conferir a su incumplimiento incidencia sobre la situación procesal disvaliosa de quien no ejecuta, en la validez del decisorio o el resultado final del pleito. Por otro lado, el imperativo de expresión clara y categórica ha tenido reconocimiento legislativo a través de las leyes de enjuiciamiento civil locales según las diversas etapas o fases del procedimiento ante las cuales nos situamos; así por ejemplo, en el momento de las postulaciones, en el período probatorio y en las resoluciones judiciales (sean ellas solamente interlocutorias o definitivas)⁽¹⁰⁾.

El lenguaje claro implica avanzar un paso más adelante del *clare loqui* para hacer realidad el acceso a justicia⁽¹¹⁾.

(9) “La motivación de la sentencia como justificación de la decisión es, en nuestro sistema republicano de gobierno un acto de transparencia del Poder Judicial. Es una forma de rendición de cuentas y una herramienta de control ciudadano. Una sentencia sin motivación o insuficiente fundamentación impide a las partes de la posibilidad de fiscalizar la argumentación del magistrado. Este deber constitucional y convencional del magistrado está regulado en el Código Civil y Comercial cuando establece que el juez debe resolver los asuntos sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada (art. 3 Cód. Civ. y Com.)” MARÍA EUGENIA SIERRA, “Los destinatarios del texto y el lenguaje claro”, LL Ejemplar del 6 de septiembre de 2021, LL 2021-E.

(10) BARACAT, EDGAR J., “¿Otro principio procesal: ‘clare loqui’?”, LL 2009-E, 1306, Cita: TR LALEY AR/DOC/3275/2009.

(11) En garantía de las previsiones de las Reglas de Brasilia de acceso a la Justicia de Personas en situación de Vulnerabilidad.

Su origen es el *Plain Language Movement* producido en los países anglosajones⁽¹²⁾, y de ahí resulta también que —por la dificultad en la traducción— se utilizan distintas denominaciones: lenguaje llano, lenguaje claro, lenguaje sencillo, lenguaje efectivo, lenguaje estratégico, lenguaje ciudadano, etc. según cuál sea el punto de vista del hablante.

Poblete Olmedo define un texto con lenguaje claro como un documento comprensible, en lo concreto, y como una puerta de entrada a la democracia, en lo trascendente: todos deben tener acceso a los textos redactados por la administración, y este acceso no corresponde solo al hecho físico de estar disponibles en un lugar, sino que implica el acceso a la comunicación por parte de la ciudadanía, esto es, a la comprensión de los mensajes⁽¹³⁾.

1.3. Legibilidad

El concepto de legibilidad designa el grado de facilidad con que se puede leer, comprender y memorizar un texto escrito. No se trata solo de poder leer el texto, sino también entenderlo.

Hay que distinguir la legibilidad tipográfica (*legibility*), que estudia la percepción visual del texto (dimensión de la letra, contraste de fondo y forma), de la legibilidad lingüística (*readability*), que trata de aspectos estrictamente verbales, como la selección léxica o la longitud de la frase⁽¹⁴⁾.

(12) “Dos hechos relevantes le dieron el empuje definitivo: en el año 1975, el Citibank de Nueva York reescribió sus formularios de préstamos para adaptarlos al nuevo estilo llano, lo cual agradecieron mucho sus clientes; en el año 1978 el gobierno Cárter ordenó que todas las regulaciones más importantes fueran redactadas en un inglés llano y comprensible para todos los que las tenían que cumplimentar. Desde entonces hasta hoy, el movimiento no ha parado de crecer, sobre todo en el mundo anglosajón. Organismos públicos y privados han seguido el ejemplo de sus precursores reformulando los textos”. Conf. DANIEL CASSANY, “La cocina de la escritura”, Ed. Anagrama, 1993.

(13) CLAUDIA POBLETE OLMEDO Y GUILLERMO SOTO VERGARA, “Lenguaje claro”, materiales docentes 59, Academia Judicial de Chile, 2022.

(14) “Las primeras investigaciones se sitúan entre los años veinte y treinta en los EE. UU. y se relacionan con el enfoque estadístico del lenguaje, que se ocupaba de cuestiones cuantitativas como, por ejemplo, qué longitud media tiene la oración. Partiendo de varias pruebas (preguntas de comprensión, rellenar huecos en blanco de texto, etc.), los científicos pudieron discriminar diferentes grados de dificultad de la escritura: es decir, textos más legibles, más fáciles, simples o que se entienden más rápidamente, y otros menos legibles, que requieren más tiempo, atención y esfuerzo por parte del lector. El análisis de estos textos permitió extraer las pautas verbales asociadas a unos y a otros. El grado de legibilidad dependía de factores lingüísticos objetivos y mesurables. [...] Pero actualmente bastantes especialistas, adscritos a otras corrientes, cuestionan este tipo de investigación y, sobre todo, el uso de fórmulas simples y fáciles para medir la legibilidad. Discuten la validez de algunos de los criterios utilizados y argumentan que no se puede reducir la complejidad de un escrito a una serie de sumas y restas. El mismo Richaudeau, uno de los estudiosos más conocidos para el francés, aconseja usar estos criterios para reflexionar sobre la redacción, pero los descalifica si tienen que utilizarse como auditoría rigurosa de un escrito”. DANIEL CASSANY, “La cocina de la escritura”, Ed. Anagrama, 1993, págs. 6-9.

Existen varios factores que pueden mejorar o disminuir la legibilidad: justificación, color del texto, uso de mayúsculas y minúsculas, peso de la fuente, tamaño de fuente, *leading* (altura de línea), ancho de línea, etc.

I.4. El enfoque discursivo

Siempre que al estudiar un texto lo abordemos en conexión intrínseca con su contexto de producción, estamos en el nivel del “discurso”⁽¹⁵⁾. Discurso es “la actividad lingüística de sujetos inscriptos en contextos determinados”⁽¹⁶⁾.

Suelen usarse indistintamente “texto” o “discurso”, a conciencia de que el estudio de uno u otro tiene límites diferentes⁽¹⁷⁾.

El giro epistemológico que se produjo en la segunda mitad del siglo XX con la aparición de nuevos enfoques lingüísticos como la pragmática, la lingüística del texto y el análisis del discurso —entre otros—, los conceptos de texto y discurso han sido abordados desde diferentes perspectivas.

Del estudio de las estructuras del sistema de la lengua (aspectos gramaticales) se orientó hacia el sujeto hablante, su situación comunicativa, la intención con la que se dirige a un destinatario del mensaje, las condiciones en las que se producen y reciben los enunciados y, en definitiva, todo lo relacionado con el contexto situacional.

Estos nuevos enfoques lingüísticos abordan los conceptos de texto y discurso desde diferentes perspectivas⁽¹⁸⁾. Entre ellos, interesa destacar:

- La pragmática estudia el significado del lenguaje en uso, más específicamente, las intenciones que movilizan los enunciados de los hablantes.

Ver también GERMÁN ARENAS ARIAS, “Lenguaje claro. Movimiento internacional y el proyecto latinoamericano” en BETSY PARAFÁN LIÉVANO y otros, “Por el derecho a comprender. Lenguaje claro”, Ed. Siglo del Hombre Editores, Colombia, 2021.

(15) Hablar de discurso es, ante todo, hablar de una práctica social, de una forma de acción entre las personas que se articula a partir del uso lingüístico contextualizado, ya sea oral o escrito. El discurso es parte de la vida social y a la vez un instrumento que crea la vida social. HELENA CALSAMIGLIA BLANCAFORT Y AMPARO TUSÓN VALLS, “Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso”, Editorial Ariel, España, 2001.

(16) MAINGUENEAU, “Términos clave del análisis del discurso”, Ed. Nueva Visión, Buenos Aires, 1999, pág. 37.

(17) Sigo la exposición y el material proporcionado por las profesoras FLORENCIA DREWNIK y MARÍA MONTSERRAT HERRERA de la Diplomatura Universitaria Lengua Española en uso. Universidad Nacional de Córdoba.

(18) ÉMILE BENVENISTE (1902-1976) realiza cambios radicales en los estudios del lenguaje. Es considerado el iniciador de las teorías del discurso, ya que propone una superación del modelo estructuralista de Ferdinand de Saussure, que tiene como eje central el sistema de la lengua, y proyecta los estudios lingüísticos hacia el hablante, hacia la subjetividad de quien produce enunciados en contextos discursivos.

- El análisis del discurso focaliza en las estrategias retóricas empleadas por el enunciador.

- La lingüística del texto estudia los aspectos compositivos, organizativos, pragmáticos y contextuales de los textos.

I.5. La composición de textos

Estructurar y organizar un texto de forma coherente según una cierta intencionalidad comunicativa es un proceso complejo.

El modelo de Flower y Hayes⁽¹⁹⁾ concibe la escritura como una actividad dirigida a la consecución de objetivos retóricos, en ella podemos distinguir tres procesos: planificar, textualizar y revisar. El modelo se presenta de manera recursiva y no lineal, concibiendo a la escritura como un proceso.

Los procesos de composición del escrito son una línea de investigación psicolingüística y un movimiento de renovación de la enseñanza de la redacción. Su campo de acción es el proceso de composición o escritura, es decir, todo lo que piensa, hace y escribe un autor desde que se plantea producir un texto hasta que termina la versión definitiva⁽²⁰⁾.

I.6. El concepto de lenguaje claro

El estándar ISO para el lenguaje claro se publicó el 21 de junio de 2023⁽²¹⁾. Un grupo de trabajo, compuesto por 50 expertos en lenguaje claro de 16 países, elaboró la norma con el apoyo de la Federación Internacional de Lenguaje Claro.

Consiste en una guía universal para redactar en lenguaje claro. Proporciona principios, directrices y técnicas de lenguaje claro. Está dirigida a todos los sectores profesionales en los ámbitos jurídico, sanitario, público, gubernamental y empresarial, en los que la información tiene un impacto directo en la toma de decisiones fundamentales y en los derechos de las personas.

Según la norma:

El lenguaje claro es la comunicación que pone a los lectores en primer lugar y considera: lo que los lectores quieren y necesitan saber; el nivel de interés, la experiencia y la alfabetización de los lectores; el contexto en el que los lectores utilizarán el documento.

(19) FLOWER, L. Y HAYES, J., "A Cognitive Process Theory of Writing. National Council of Teachers of English," 1981.

(20) DANIEL CASSANY, "La cocina de la escritura," Ed. Anagrama, 1993, págs. 12-13.

(21) La Federación Internacional de Lenguaje claro publicó la ISO 24495-1 Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines (Lenguaje claro, parte 1: principios y directrices).

El lenguaje claro garantiza que los lectores puedan encontrar lo que necesitan, comprenderlo y utilizarlo. Por tanto, el lenguaje claro se enfoca en cuán exitosamente los lectores pueden usar el documento en lugar de medidas mecánicas como fórmulas de legibilidad.

Son cinco los pilares que sirven de sustento al estilo claro y nos proporcionan un primer acercamiento al concepto de lenguaje claro: la audiencia, el propósito, la redacción, la estructura y el diseño⁽²²⁾.

- La audiencia como pilar del lenguaje claro implica la necesidad de pensar en los destinatarios del texto, trazar el perfil de los potenciales lectores y elegir la forma en que nos dirigimos a ellos, el tono y el registro. Toda resolución judicial despliega un discurso. ¿A quién se dirige ese discurso? Solo algunas sentencias se dirigen a todos los auditorios⁽²³⁾.

- Tener un claro propósito es fundamental para proyectar el trabajo, esbozar su estructura, elaborar el borrador y luego realizar todas las correcciones necesarias. Cada texto posee un propósito que lo origina (informar, explicar, persuadir, etc.). Ese propósito es el rasgo esencial para identificar un género jurídico (sentencia, acta, cédula, mandamiento, etc.). Es el objetivo último para el cual un género jurídico es utilizado.

- Al redactar diseñamos la complejidad del texto de acuerdo con la audiencia y el propósito. Debemos mantener la especialidad lingüística porque el lenguaje jurídico es un lenguaje técnico, pero ¿Cuánto de tecnicismo tiene que haber?⁽²⁴⁾ Es importante elegir las palabras apropiadas y hacer un buen uso del lenguaje.

- La estructura es la forma en que las diferentes partes están organizadas en un texto para lograr una comprensión clara y efectiva. La estructura

(22) Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información. Definición de la International Plain Language Federation.

(23) MARÍA EUGENIA SIERRA, "Los destinatarios del texto y el lenguaje claro", LL Ejemplar del 6 de septiembre de 2021, LL 2021-E.

(24) "...el carácter técnico de la función judicial le imprime al lenguaje que utiliza un sello diferencial que se exterioriza en la terminología, pero también en las formas en que esa terminología se inserta y en ciertos rituales (formalizados o consuetudinarios) que no solo 'adornan' las palabras, sino que las 'completan'. El problema de comunicación que se le ha endilgado al lenguaje judicial no implica negar su existencia como un lenguaje específico, mixto o parcialmente técnico, necesario para lograr la precisión de sus productos, sino debatir sobre el 'grado' en que en ciertas ocasiones el tecnicismo resulta inevitable. Dicho de otro modo: el cuestionamiento no se dirige a los tecnicismos necesarios (específicos), sino a la existencia de ciertos tecnicismos (colaterales) evitables y/o suprimibles, que no son necesarios en términos de precisión y que, a la vez, enturbian la comprensión generalizada". HORACIO ROSATTI, "La palabra de la Corte Suprema", Ed. Siglo XXI, Buenos Aires, pág. 73.

adecuada para un texto jurídico dependerá del tipo de documento que se esté redactando y de los objetivos específicos del texto.

- Y por último el diseño, procedimiento enfocado a trabajar el aspecto visual del texto. Nos recuerda que las páginas escritas son imágenes visuales.

Después de esta breve introducción, estamos en condiciones de avanzar en el análisis de los dos últimos pilares: la estructura y el diseño, que son el tema escogido para este trabajo.

II. LA ESTRUCTURA

Como documento, la sentencia es la pieza escrita, emanada del tribunal, que contiene el texto de la decisión emitida⁽²⁵⁾.

II.1. Concepto de estructura

La ley establece las formas que deben revestir las distintas sentencias, tanto en su redacción (aspecto externo), como en su contenido (aspecto interno).

Esas formas tienen por finalidad asegurar la recta administración de la justicia, obligando al juez a examinar detenidamente la cuestión litigiosa y a expresar los fundamentos de su decisión, a fin de que los litigantes conozcan los motivos que determinaron el fallo. El cumplimiento de esas formas está impuesto imperativamente y, en consecuencia, su omisión es causa de nulidad de la sentencia, salvo algunos casos en que, excepcionalmente la ley o la jurisprudencia no han considerado indispensables tales requisitos⁽²⁶⁾.

Tradicionalmente admitimos que la sentencia, desde el punto de vista de su estructura, constituye un silogismo, en el que la premisa mayor está dada por la norma abstracta, la menor por el caso concreto y la conclusión por la parte dispositiva. La Corte ha consolidado como regla que la sentencia debe entenderse como una unidad lógico-jurídica en la que su parte dispositiva es la conclusión necesaria de las premisas fácticas y normativas efectuadas en sus fundamentos⁽²⁷⁾. La sentencia constituye un todo indivisi-

(25) COUTURE, EDUARDO J., "Fundamentos del derecho procesal civil", 4a Ed. Euros Editores SRL, Buenos Aires, 2004.

(26) HUGO ALSINA, "Tratado Teórico Práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial", Ed. Ediar, Buenos Aires, 1961, Tomo IV, pág. 73.

(27) La sentencia como unidad lógico-jurídica. En: Notas de jurisprudencia. Secretaría de Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Febrero 2023. <https://sj.csjn.gov.ar/homeSJ/suplementos/inicia>

ble por lo que no cabe admitir antagonismos entre la parte dispositiva y los fundamentos que la sustentan, ya que existe una recíproca integración⁽²⁸⁾.

Cuando hablamos de estructura pensamos en un andamiaje, en una disposición organizada de componentes o partes que mantienen relaciones jerárquicas. Así nos representamos los sistemas. No podemos imaginar una estructura sin los elementos que la componen dispuestos de manera integrada y global.

Los textos tienen que estar estructurados. La organización del texto se logra por estructuración de sus componentes en diferentes niveles. La estructura del documento tiene que ser funcional a su propósito.

La arquitectura de la información tiene como objetivo organizar de forma lógica el contenido de un texto. El objetivo es que el destinatario localice fácilmente lo que busca, de manera casi intuitiva. Para que la arquitectura de la información sea eficiente hay que tener en cuenta tres cuestiones básicas: organizar, estructurar y etiquetar. Se trata de categorizar y jerarquizar la información en unidades semánticas (de sentido) lo más comprensibles para el destinatario.

II.2. Importancia

La estructuración global no sólo es una condición imprescindible para la producción, es además un factor decisivo para para la comprensión textual por parte del intérprete. Los estudios textuales más recientes consideran que los hablantes poseen un saber específico que los capacita para instrumentar esos esquemas textuales tanto en la producción como en la recepción de textos⁽²⁹⁾.

La estructura ayuda a la claridad. Sirve para dar razones y pruebas de las conclusiones (principio de verificabilidad). Brinda una secuencia (principio de racionalidad). Organiza el análisis del caso. Explicita conexiones entre premisas y conclusión. Facilita la navegación por el documento y ayuda al lector a encontrar lo que busca.

La psicología cognitiva y la psicolingüística del procesamiento textual han señalado una y otra vez que las clasificaciones son una condición para las actividades cognitivas y que informaciones de esa com-

(28) "No es factible proseguir en la arquitectura posible de una sentencia judicial sin sentar una base teórica mínima. Una radiografía de la decisión judicial supone un soporte doctrinario que dé cuenta, al menos en mínima parte, que tras el modelo o estructura hay un marco coherente que explica la presencia de algunos elementos de la decisión, el orden como son presentados y la pertinencia de cada uno de ellos". EDGARDO VILLAMIL PORTILLA, "Estructura de la Sentencia Judicial", Consejo Superior de la judicatura, Imprenta Nacional de Colombia, Bogotá, D. C., 2004.

(29) CIAPUSCIO, GUIOMAR ELENA, "Tipos textuales", Buenos Aires, Ed. Ciclo básico común, 1994.

plejidad y funcionalidad no podría ser procesadas si los productos del procesamiento no estuvieran estructurados de diferentes maneras⁽³⁰⁾.

II.3. Tipos de textos según la estructura global o superestructura textual

Los distintos textos pueden clasificarse por las características internas (formas de organización de la información) y por las particularidades lingüísticas que los caracterizan. Hay diferentes denominaciones para estas estructuras⁽³¹⁾.

Estructuras globales o superestructuras textuales son las distintas formas globales en que pueden aparecer ordenados los textos y las relaciones jerárquicas entre segmentos de estos.

Estas estructuras vacías pueden ser llenadas con diferentes significados.

Son las formas en que aparecen ordenadas las informaciones que transmiten los textos.

Actúan como patrones de organización, como moldes.

Las superestructuras globales representan las relaciones de jerarquía superior, es decir, afectan el texto en su totalidad.

Las superestructuras locales representan relaciones de nivel intermedio o menor, es decir, afectan a segmentos o partes del texto.

Ej. Un texto con estructura global argumentativa (está organizado en: tesis, demostración y conclusión), tiene como secuencia dominante la argumentativa y, puede tener secuencias narrativas, expositivas y descriptivas insertadas (estructuras locales).

Las categorías básicas en que se pueden presentar las distintas estructuras globales de un texto son: narrativa, argumentativa, expositiva, descriptiva, instructiva y dialogal.

II.4. Modelos de estructuras

Hay distintos modelos de estructuras.

a. Los textos narrativos se caracterizan por exponer hechos o acciones desarrollados en una secuencia temporal y en un espacio. Lo más relevan-

(30) CIAPUSCIO, GUIOMAR ELENA, "Tipos textuales", Buenos Aires, Ed. Ciclo básico común, 1994.

(31) Sigo la exposición y el material proporcionado por las profesoras FLORENCIA DREWNIK Y MARÍA MONTSERRAT HERRERA de la Diplomatura Universitaria Lengua Española en uso. Universidad Nacional de Córdoba.

te es la acción, a través de la cual los sujetos-actores cobran importancia. También adquiere significación el marco (lugar, tiempo, circunstancias). Estructura: Situación inicial – complicación – resolución.

b. Los textos expositivos poseen una específica intencionalidad didáctica. Tienen por objeto transmitir información y facilitar al receptor la comprensión de fenómenos, conocimientos, sucesos, conceptos, etc. En este tipo de textos, se activa la comprensión a través de diferentes estrategias como la definición, la ejemplificación, los contrastes, la clasificación, la analogía, la ilustración, la paráfrasis, etc. Estructura: introducción: en ella se presenta el tema, los objetivos, el planteo de problemas, las hipótesis; desarrollo: aquí se explica el tema o problemática que se presentó en la introducción y, conclusión: en esta instancia se sintetizan las consecuencias, resultados o nuevas informaciones derivados del desarrollo anterior.

- *Organización secuencial*: es la que tienen aquellos textos que explican un proceso histórico o natural, o una secuencia de hechos sucedidos en el tiempo.

- *Organización descriptiva*: un texto expositivo también puede explicar cuáles son las características de un objeto, lugar, persona, fenómeno, etc.

- *Organización causal*: sobre un determinado tema, hecho o fenómeno, se van explicando las causas y consecuencias.

- *Organización problema-solución*: es la estructura que presentan aquellos textos que plantean un problema y las posibles formas de resolverlo.

- *Organización comparativa*: es la que se manifiesta en aquellos textos en los que se comparan dos o más fenómenos, hechos o realidades con la finalidad de delimitar las semejanzas y diferencias entre ellos.

c. Los textos descriptivos Se representa lingüísticamente el mundo real o imaginado. La descripción permite expresar lo que se percibe por los cinco sentidos y lo que la mente interpreta, visualiza o recuerda. El contenido de la descripción responde a varias preguntas, explícitas o implícitas: ¿Qué es? ¿Cómo es? ¿Qué partes tiene? ¿Para qué sirve? ¿Qué hace? ¿Cómo se comporta? ¿A qué se parece? Generalmente, la descripción se encuentra, como secuencia, insertada en textos con otro tipo de estructura global. La descripción se encuentra en aquellos textos que explican las características particulares de un objeto, lugar, sentimiento, proceso, persona —u otros seres animados—. Los elementos lingüístico-discursivos que adquieren relevancia son los sustantivos y adjetivos. Los verbos más utilizados: ser, estar, parecer, poseer, mostrar, semejar, haber, etc. El recurso discursivo más utilizado es la enumeración que también se manifiesta en listados. Las enumeraciones, generalmente, suelen presentarse siguiendo determinados parámetros: de lo general a lo particular, del todo a las partes o a la inversa.

d. Los textos instructivos se refieren a un procedimiento secuencial que se desarrolla en una serie de pasos que deben ejecutarse para lograr un determinado objetivo. Se presenta como una serie de acciones jerarquizadas que se deben realizar sucesivamente respondiendo a un plan de acción. Un discurso instruccional que facilita el proceso de comprensión del receptor comienza por la acción más general, o sea, la descripción global de la tarea a realizar y luego los pasos que explican el desarrollo en un orden determinado. Recursos importantes para orientar al receptor: la diagramación del texto, la segmentación de las instrucciones, los íconos, los gráficos, las viñetas, los dibujos y la utilización de diversas tipologías para resaltar acciones o elementos. En algunos casos, los elementos gráficos (fotos, imágenes, esquemas) solo cumplen una función ilustrativa y auxiliar; pero en otros, son un instrumento esencial para la comprensión del texto. Generalmente, estos textos responden a una estructura global bien delimitada. Las categorías canónicas son: elementos a utilizar (listado, seriación de materiales o esquema gráfico), e instrucciones (secuencia de pasos a seguir con los elementos). Para la presentación de elementos, las marcas lingüísticas predominantes son las construcciones nominales y, para las instrucciones, los verbos en imperativo o infinitivo.

II.5. Estructura global argumentativa

Los textos que presentan una estructura global argumentativa se identifican por una intencionalidad del emisor que pretende convencer o persuadir al receptor de la verdad de sus aseveraciones, en las que desarrolla su posición frente a la realidad que muestra.

En los ensayos, notas de opinión, editoriales, publicidades, fallos judiciales, discursos de campaña política, etc. podemos reconocer la intencionalidad de influir sobre el oyente-lector.

Para que haya “argumentación” debe haber una oposición discursiva.

La comunicación argumentativa tiene como hecho fundamental: la oposición, contradicción, la diferencia de opinión, de puntos de vista o de intereses. Para argumentar hay que tener una alternativa, una idea que escoger, pluralidad de opciones.

La tesis es la idea u opinión que sostiene el enunciador y que intenta dar por válida a través de distintos argumentos. Sin tesis no hay argumentación. La tesis puede estar implícita o explícita.

La estructura global argumentativa tiene tres partes clásicas:

1. *Introducción*: Puede ser un párrafo general que presenta el problema o ubica al texto pero también puede plantear la cuestión o la tesis.

2. *Cuerpo de la argumentación*: Presentación de los argumentos, contraargumentos y refutaciones que justifican la validez o la verdad de la tesis y pueden construirse mediante varias técnicas.

3. *Conclusión*: Puede presentarse como:

- a. Afirmación de la tesis.
- b. Refutación o negación de la tesis del adversario.
- c. Sugerencias propuestas para futuros casos (apertura hacia otras perspectivas antes de poner punto final al propio texto).
- d. Retomar la tesis y ampliarla, entre otras posibilidades.

Los componentes de la estructura argumentativa no siguen siempre el mismo orden en el texto y son los siguientes:

- a. Cuestión o problema.
- b. Tesis.
- c. Argumentos (que sostienen la tesis).
- d. Contraargumentos (argumentos de los adversarios, que pueden estar presentes o inferirse).

La dimensión polémica (puede estar o no) incluye: refutación de los contraargumentos.

La Corte Suprema (CS) ha utilizado el concepto de “sentencia arbitraria” para descalificar pronunciamientos judiciales en numerosos supuestos, invocando diversos criterios de aplicación. La clasificación de los casos particulares en que la CS ha utilizado ese concepto no es necesaria a los fines de este trabajo. La afirmación según la cual una decisión judicial tiene que ser “una derivación razonada del derecho vigente con aplicación a las circunstancias comprobadas de la causa” proporciona un paradigma abstracto de lo que la CS considera una sentencia “correcta”, entendida como el producto de una decisión final que resulta del cumplimiento de una serie finita y reglada de actos procesales. En este sentido, la expresión “sentencia arbitraria” se opone a “sentencia con fundamentos” o a la equivalente “sentencia justificada”.

Según la noción de la CS, una decisión de ese tipo, o mejor, la norma que resulta de la decisión se justifica si constituye una inferencia válida, de acuerdo con ciertas reglas de derivación, del sistema de normas aceptadas

en conjunción con un enunciado sobre hechos⁽³²⁾. En el lenguaje de la Corte: la norma que constituye la sentencia tiene que derivarse “razonadamente” del sistema de normas, el “derecho vigente”, en conjunción con el enunciado que describe las circunstancias comprobadas de la causa. Este modelo sirve para medir la “justificación interna” o “sistemática” de la sentencia, es decir, para medir la coherencia de la decisión a partir de un conjunto de normas generales y de un determinado enunciado de hecho. Correlativamente el apartamiento de esta exigencia conduce a un tipo de arbitrariedad que puede denominarse “arbitrariedad interna”.

Sin embargo, la decisión final no es la única que tiene que ser considerada. En el complicado proceso que culmina con la sentencia el juez tiene que adoptar un conjunto de otras decisiones, con respecto a las cuales cabe la pregunta acerca de su eventual justificación. De una manera esquemática se pueden reducir estas decisiones a tres:

1. La decisión del juez acerca de las normas que considera el derecho vigente aplicable al caso a resolver.

2. La decisión del juez acerca de “la interpretación”, es decir, acerca del contenido semántico del lenguaje normativo.

3. La decisión del juez acerca del enunciado de hecho que tendrá que aceptar sobre la base de la evidencia disponible en el proceso.

Claramente, estas decisiones apuntan a la determinación de las premisas de la decisión final, a partir de las cuales funciona el modelo deductivo de la CS. Lo importante es lo siguiente: la exigencia de tales decisiones tiene también que justificarse.

En palabras del Juez Lorenzetti, caso “Price”:

Que la decisión judicial exige, como primer paso lógico, la delimitación de los hechos (elemento fáctico), la identificación de la norma aplicable (elemento normativo) para elaborar el juicio de subsunción (elemento deductivo). Que el segundo paso consiste en comprobar que la solución deductiva sea coherente con los precedentes judiciales en los que se establecieron reglas jurídicas para casos con circunstancias fácticas similares (elemento de consistencia), a fin de garantizar que la ley se aplique en forma igualitaria y previsible. Que el tercer paso requiere asegurar que la solución también sea coherente con el resto del sistema jurídico, cuyas reglas es preciso armonizar (elemento de coherencia). Que un cuarto paso lógico debe enfocarse en las posibles repercusiones futuras de la solución (elemento consecuencialista). En este sentido, esta Corte Suprema ha señalado reiteradamente que la in-

(32) WROBLEWSKI, JERZY, “Constitución y teoría general de la interpretación jurídica”, Editorial: Ediciones Olejnik, España, 2018.

interpretación no puede prescindir de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad⁽³³⁾.

Estructuras argumentativas:

- Problema, causa, solución (PCS).
- Problema, regla, aplicación, conclusión (PRAC).
- Asunto, Regla, Análisis y Conclusión (IRAC).
- Tesis, regla, explicación, aplicación, contraargumentos, conclusión (TREACC).
- Conclusión (tesis), regla, explicación, aplicación, contrargumentos y cierre (CREACC).

II.6. Estructura CREACC

La estructura CREACC es una técnica para la redacción efectiva de textos, especialmente en el ámbito jurídico. Refleja un razonamiento deductivo. CREACC es un paradigma organizacional. Una herramienta. Es importante saber cuándo y cómo variar las partes del paradigma. No hay una sola estructura que sea la correcta. La estructura CREAC⁽³⁴⁾ puede aplicarse de manera flexible. Ya que, si bien los paradigmas pueden variar superficialmente, todos representan la misma premisa: el análisis jurídico debe enfrentarse con la regla, y la regla debe aplicarse a los hechos del caso en cuestión.

La sigla CREACC corresponde a las siguientes partes de la estructura:

Conclusión (tesis): En esta sección se presenta la idea principal del caso, la posición que se defiende o la tesis que se sostiene. Es importante que la conclusión sea clara y precisa, y que se presente al comienzo del texto para que el lector sepa desde el inicio cuál es el punto de vista del magistrado.

(33) CS Fallos 344:1952.

(34) El CREAC lo comparo con una básica salsa blanca. Todas las salsas blancas contienen grasa (generalmente mantequilla), harina y un líquido como leche, así como todo análisis jurídico que involucre cuestiones de hecho contiene reglas y aplicación de reglas. Como cocineros principiantes, deben dominar la salsa blanca básica, o cualquier receta: antes de pasar a sus variaciones, los escritores legales principiantes deben dominar CREAC antes de pasar a sus variantes. Después de aprender a hacer la básica salsa blanca, una cocinera más avanzada aprende que puede agregar limón a la salsa cuando la sirve con pescado, o rábano picante y mostaza seca cuando se sirve con carne en conserva. DIANE B. KRAFT, "CREAC in the Real World", University of Kentucky College of Law. <https://core.ac.uk/download/pdf/216944343.pdf>

La introducción a modo de síntesis es una de las más frecuentes. En ella se resume el tema o la tesis del caso. Este tipo de introducción ofrece la ventaja de dar, de forma rápida, informaciones esenciales sobre la decisión; y la hace previsible.

Regla: En esta sección se presenta la norma o regla que se aplica al caso que se está analizando. La regla puede ser una ley, una normativa, un principio ético o cualquier otra norma que se aplique al tema en cuestión.

Explicación: En esta sección se explica en detalle la norma o regla presentada en la sección anterior. Es importante que la explicación sea clara y detallada para que el lector comprenda cómo se aplica la norma al tema que se está tratando.

Aplicación: En esta sección se subsume el caso en la norma o regla. Se pueden presentar casos de jurisprudencia que ilustran cómo funciona la norma en la práctica. Es importante que la aplicación sea coherente con la explicación y que se presenten casos concretos para que el lector pueda entender cómo se aplica la norma en situaciones reales análogas.

Contrargumentos: En esta sección se presentan los argumentos de doctrina o jurisprudencia contrarios a la posición que se defiende en la conclusión. Es importante que se presenten los principales argumentos contrarios para que el lector pueda evaluar las diferentes posturas y entender la conclusión.

Cierre: En esta sección se presenta un resumen de los principales puntos abordados en la resolución y se refuerza la posición defendida en la conclusión. Es importante que el cierre sea coherente con el resto del texto y que deje al lector con una impresión satisfactoria del razonamiento seguido.

Las conexiones: Para que el lector sea capaz de seguir el hilo argumentativo es necesario que sus partes estén relacionadas entre sí de una manera que resulte evidente. Pero debe tenerse en cuenta que solo es posible establecer esa relación de las partes cuando existe dicho hilo conductor; esto es, cuando el texto se ha compuesto con arreglo a una planificación rigurosa que no permite lagunas. En caso contrario, en lugar de perder el tiempo tratando de dar solución de continuidad a elementos inconexos, es fundamental replantear la organización discursiva para proporcionarle la unidad estructural que le falta⁽³⁵⁾.

Los nexos de coherencia son los héroes olvidados de la prosa clara. No son muy frecuentes —la mayoría de ellos se dan solo un puñado de veces cada cien mil palabras—, pero son el engrudo del razonamiento

(35) MARTÍNEZ GIMENO, CARMEN, “La lengua destrabada. Manual de escritura”, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2017, pág. 445.

y una de las herramientas más complejas —y sin embargo importantes— que deben dominarse a la hora de escribir⁽³⁶⁾.

III. EL DISEÑO

Es el procedimiento enfocado a trabajar el aspecto visual del texto. Las páginas escritas son imágenes visuales.

Se pregunta Bryan Garner: ¿Qué es lo primero que nota un posible empleador al ver un currículum? Y responde: Es la apariencia general.

Dice Garner:

Las primeras impresiones importan. Pero el diseño de documentos es mucho más que las primeras impresiones: se trata de la tercera y la cuarta impresiones. Después de todo, el lector puede pasar muchas horas con el texto. Si el abogado sabe cómo producir páginas legibles, minimizará los dolores de cabeza de los lectores y maximizará la recuperación de información sin esfuerzo. Así que deben aprender algo sobre tipografía y diseño de página. A pesar de los abogados antes no tenían que preocuparse por estas cosas— porque las opciones estaban severamente limitadas en los días de las máquinas de escribir, los tiempos han cambiado. Ignore el diseño del documento bajo su propio riesgo⁽³⁷⁾.

El uso de la tecnología dio nacimiento a una nueva forma de escritura y, por ende, de comunicación. Esto, a su vez, implicó profundos cambios para poder adaptarse a escribir o leer en computadoras, celulares, tablets, etc.⁽³⁸⁾ El acceso a esta forma de escritura y de comunicación digital nos acercó a muchas más personas con quienes debemos comunicarnos de forma clara y eficiente. En efecto, con la implementación del expediente virtual, y aun antes con los sistemas de gestión informáticos, la escritura de las resoluciones judiciales se volvió multicanal y multipantalla

Sostienen Montolío y Tascón⁽³⁹⁾:

Seamos conscientes de que nuestros mensajes son multicanal y multipantalla. Un mismo texto o mensaje puede ser leído en diferentes

(36) STEVEN PINKER, “El sentido del estilo. La guía de escritura del pensador del siglo XXI”, Ed. Capitán Swing Libros, SL., Madrid, 2019, pág. 201.

(37) BRYAN A. GARNER, “Legal Writing in Plain English. A Text with Exercises”, The University of Chicago Press, Chicago and London, 2001, Estados Unidos de Norte América, pág.165.

(38) LAURA PÉRGOLA, “Escribir, editar y corregir textos”, Acassuso El Guión Ediciones, 2021.

(39) ESTRELLA MONTOLÍO Y MARIO TASCÓN, “El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía”, Ed. Los libros de la catarata, 2020, pág. 107.

dispositivos con pantallas que posean propiedades físicas diversas (tamaño, brillo, interactividad), por lo que debe procurarse que el mensaje sea legible y coherente en cualquiera de los posibles canales de uso. Este hecho afecta de modo muy especial a la elección de los diferentes formatos (colores, tamaños y tipo de letra, elementos ortotipográficos, etcétera), y también a la longitud y estructura de los contenidos. Un usuario puede empezar una tarea o lectura en móvil, seguir haciéndolo en un ordenador y terminarla en una tableta. Por esa razón, el mensaje ha de estar preparado para ser leído en diferentes circunstancias, de forma sincronizada, sin importar en qué dispositivo o canal de comunicación se haga a lo largo de su tiempo de uso.

III.1. Importancia

El diseño o formato de una resolución judicial asegura su claridad y comprensión. El objetivo es que el lector sienta desde el principio que el texto escrito va a ser fácil de leer.

Puede variar según los distintos Códigos de Procedimientos y también por la reglamentación interna que cada Superior Tribunal o Corte provincial establezca. Además, es posible que se requieran ciertos formatos o plantillas específicas establecidas por la jurisdicción correspondiente acorde al sistema informático de gestión judicial que se utilice.

No es trivial hablar del diseño de una resolución judicial, ya que desempeña un papel importante en la lectura y comprensión de la resolución. Aunque el contenido y la precisión legal son los aspectos más críticos, el diseño adecuado facilita el acceso a la información contenida en una resolución.

Una resolución judicial bien diseñada presenta los siguientes beneficios:

Claridad: Un diseño adecuado colabora para que la resolución sea más clara y comprensible. El uso de una estructura organizada, títulos y subtítulos despejados, y elementos visuales facilitan la identificación y comprensión de los puntos clave.

Legibilidad: El diseño también mejora la legibilidad del texto, utilizando una tipografía conveniente, tamaños de fuente apropiados y espaciado adecuado entre párrafos. Facilita la lectura y reduce la fatiga visual.

Accesibilidad: Un diseño que tenga en cuenta la accesibilidad para las personas destinatarias implica el uso de contraste adecuado entre el texto y el fondo, formatos legibles por programas de lectura de pantalla, y la estructuración apropiada del contenido para ayudar a la navegación.

Presentación profesional: Un diseño cuidado y profesional puede transmitir seriedad e importancia a la resolución judicial. Genera confianza en el contenido y en la autoridad que emite la resolución.

Si bien el diseño no debe comprometer la precisión y el contenido legal, puede desempeñar un papel significativo en la comunicación efectiva de la resolución judicial.

La percepción visual de un texto se completa con medidas tendientes a la transmisión eficaz de los contenidos. Ambos aspectos están relacionados de modo que muchas decisiones que se toman en la organización del contenido contribuyen a la percepción visual del texto y a la inversa⁽⁴⁰⁾.

III.2. Principios del diseño

Los principios del diseño pueden aplicarse en la redacción y presentación de una resolución judicial para mejorar su claridad, legibilidad y comprensión. A continuación, mencionaré algunos principios del diseño que pueden ser relevantes en este contexto:

Organización visual: Una resolución judicial bien diseñada debe tener una estructura clara y organizada. Utilizar títulos y subtítulos apropiados para cada sección, emplear espacios en blanco adecuados entre párrafos y secciones, y utilizar viñetas o listas numeradas para enumerar los puntos importantes, ayudará a que el texto sea más legible y fácil de seguir.

Jerarquía de la información: Es importante resaltar la jerarquía de la información en una resolución judicial, mediante el uso de encabezados con diferentes niveles, destacando las secciones más importantes en negrita o subrayado.

Uso de tipografía legible: Se deben evitar fuentes excesivamente ornamentadas o difíciles de leer. La legibilidad es fundamental. La forma de la letra (tipografía) nos cambia la experiencia. Se trata de hacer que el texto luzca bien en pantalla y en papel. Fuente Arial, es una fuente confiable, Verdana y Tahoma son las más utilizadas. Times New Roman es formal y tiene serifas. Calibrí la reemplazó.

Uso de párrafos y espacios en blanco: Dividir el texto en párrafos cortos y utilizar espacios en blanco adecuados entre ellos. Esto ayudará a que la resolución sea visualmente más atractiva y de fácil lectura. Además, los párrafos cortos permiten una mejor comprensión de cada idea o argumento.

Uso de elementos gráficos: Si es apropiado, se pueden utilizar elementos gráficos como tablas, diagramas, gráficos u otros elementos visuales para presentar la información.

(40) DE CUCCO ALCONADA, CARMEN, "Manual de escritura de textos jurídicos en lenguaje claro", Ed. Hammurabi, 2da.ed. 2020, págs. 65-73.

Lenguaje claro y conciso: El lenguaje utilizado en la resolución debe ser claro, conciso y comprensible para el público objetivo. Evitar el uso de terminología legal compleja o ambigua cuando sea posible, y considerar la audiencia a la que se dirige la resolución.

Si bien estos principios pueden ayudar a mejorar la presentación visual y la legibilidad de una resolución judicial, es importante tener en cuenta que la precisión y la coherencia en la redacción legal son fundamentales. No se debe comprometer la exactitud y el contenido jurídico en aras del diseño.

III.3. Márgenes

Los márgenes deben ser generosos y rectos, simétricos.

En cada jurisdicción judicial los márgenes surgen de la reglamentación. Así, por ejemplo, la acordada N.º 3975/20, art. 2º de la Suprema Corte de Buenos Aires reglamenta el diseño de los escritos y resoluciones judiciales.

Escritos judiciales: a) Tamaño de hoja A4. b) Espaciado de 1,5 líneas. Márgenes simétricos. c) Margen izquierdo en el anverso de 5 cm y margen derecho de 1,5 cm. d) Margen superior de 5 cm y el margen inferior de 2 cm. e) Tipos de letra: Arial, Times New Romano Courier New. f) Tamaño de letra 12. g) En caso de incorporarse notas a pie de página, deberá emplearse idéntica fuente a la del texto del cuerpo principal, tamaño 10 e interlineado sencillo.

Resolución o sentencia: Artículo 6º. Para la confección de toda resolución o sentencia, y en general cualquier tipo de actuación judicial, se aplicará por defecto la plantilla proporcionada por el sistema informático, que establecerá el formato siguiente: a) Tamaño: A4, con el diseño preestablecido de hoja oficial. b) Espaciado: 1,5 líneas, utilizándose la opción de márgenes simétricos. c) Tipo de letra: Times New Roman, para todos los órganos judiciales de primera e instancia única; Arial para las Cámaras de Apelación y el Tribunal de Casación Penal y Courier New para la Suprema Corte de Justicia. d) Tamaño de letra: 12. En caso de incorporarse notas a pie de página, deberá emplearse idéntica fuente a la del texto del cuerpo principal, tamaño 10 e interlineado sencillo.

III.4. Paratextos

“Una de las maneras más simples y, a la vez, más efectivas para clarificar textos jurídicos consiste en la incorporación de paratextos”.⁽⁴¹⁾

(41) LEONARDO ALTAMIRANO, “Lenguaje claro y discurso jurídico. Conceptos y herramientas para la administración de justicia”, Ed. Toledo, Córdoba, 2023. Excelente obra de teoría y práctica que favorece la comunicación entre la magistratura y la sociedad.

El conjunto de paratextos constituye el primer contacto del lector con el material impreso y, desde este punto de vista, funciona como un instructivo o guía de lectura, ya que le permite anticipar cuestiones como el carácter de la información y la modalidad que esta asumirá en el texto.

El texto raramente se presenta desnudo, sin el refuerzo y el acompañamiento de un cierto número de producciones como: el nombre del autor, un título, ilustraciones que no sabemos si considerarlas o no pertenecientes al texto, pero que en todo caso lo rodean y lo prolongan precisamente por “presentarlo” en el sentido habitual de la palabra, pero también en el más fuerte: por darle presencia, asegurar su presencia en el mundo, su recepción y su consumación, bajo la forma de un libro. Este acompañamiento de amplitud y de conductas variables, constituye el paratexto. Más que un límite o frontera cerrada, un umbral, un vestíbulo que ofrece a quien sea la posibilidad de entrar o retroceder sin un límite riguroso ni hacia el interior (el texto) ni hacia el exterior (discurso del mundo sobre el texto⁽⁴²⁾).

El proceso de comprensión de una resolución judicial implica llevar a cabo una serie de operaciones cognitivas de distinta complejidad: anticipación del tema y de la función textual (informar, apelar al destinatario, obligarlo a algo, contactar, etc.), búsqueda en la memoria y selección de la información que tiene el lector y que se relaciona con la que supone que le va a aportar el texto, puesta en relación de ambos tipos de informaciones (la del lector y la del texto).

Los elementos paratextuales orientan y ayudan al destinatario de la resolución judicial en las distintas operaciones; es por esto por lo que quien la lee no parte de cero, sino de una primera representación semántica, una hipótesis, que luego se irá reformulando durante la lectura.

En el caso de los lectores poco familiarizados con el lenguaje jurídico, es decir aquellos que desconocen las estrategias que deben desplegar para desentrañar el sentido de una resolución judicial, es muy común que no registren el paratexto o que no sepan cómo decodificarlo. No obstante, sin ellos, la comprensión de la resolución o sentencia sería aún más difícil y ardua.

(42) GÉRARD GENETTE, “Umbrales”, Siglo XXI Editores, 1ª edición en español, 2001, México, pág. 7. Y al finalizar el libro, dice: “El paratexto no es más que un auxiliar, un accesorio del texto. Y si el texto sin su paratexto es como un elefante sin guía, poder impedido, el paratexto sin su texto es un guía sin elefante, desfile necio También el discurso sobre el paratexto jamás debe olvidar que trata sobre un discurso que trata sobre un discurso, y que el sentido de su objeto tiene que ver con el objeto de ese sentido, que es un sentido. Solo hay que franquear el umbral”.

Los paratextos en una resolución judicial son los elementos que se encuentran alrededor del texto principal y que proporcionan información adicional o contextual.

Hay una gran variedad:

- *Paratextos icónicos*: Diseño - negritas - cursivas - subrayados.

- *Paratextos lingüísticos*: Índice - títulos y subtítulos - notas / bibliografía.

El cambio en una letra en su forma, tamaño o grosor, en relación con la letra minúscula redonda normal es un recurso diacrítico.

Cuando se altera su forma, nos encontramos ante la cursiva cuando se altera el tamaño nos encontramos ante VERSAL o VERSALITA; cuando se altera el grosor nos encontramos con la negrita. Al aplicar estos recursos se altera el valor de las palabras o frases. Hacen que las palabras tengan un valor especial. Cada uno tiene características y usos específicos.

1. *Letra cursiva*⁽⁴³⁾: Se emplea en contraposición a la redonda. Cursiva - mayúsculas - comillas, se usan para indicar que una palabra o frase tiene un sentido especial que no se corresponde con el del léxico común de la lengua. Rara vez se combinan las tres.

Funciones:

- énfasis,

- para señalarle al lector que una palabra común puede resultarle ajena por ser un neologismo, formar parte de una jerga, adoptar una forma incorrecta o funcionar como metalenguaje, es decir, no formar parte del discurso con el sentido propio de las palabras.

Ejemplos:

Extranjerismos: La paliza ha sido por una *vendetta* entre bandas mafiosas.

Énfasis: A ver si te enteras: si lo hizo *fue porque quiso*, no porque se lo pidieran.

Títulos: En la exposición se podrá ver *El hombre de Vitruvio* de Leonardo.

Especies: El bosque de encinas (*Quercus ilex*) se deteriora.

(43) GARCÍA NEGRONI, MARÍA MARTA, "Para escribir bien en español: Claves para una corrección de estilo", Waldhuter Editores, Buenos Aires, 2016, págs. 155-185.

Locuciones en latín: a posteriori - a priori - ad hoc - ad infinitum - ad libitum.

2. *Negrita*⁽⁴⁴⁾: Facilita una mayor visibilidad por su trazo grueso y oscuro. La Real Academia Española no estableció ninguna norma que determine el uso de la negrita. Cada autor recurre a ella según su propio criterio. El uso de negrita facilita que el lector acceda de un vistazo rápido a la información que busca. En los textos para pantalla, favorece el escaneo de los contenidos destacados. Facilita la lectura. El autor refleja de un modo gráfico la estructura general del texto y la jerarquización de sus elementos y, además, destaca conceptos clave del texto. Debe ser usada con moderación.

Ejemplo: La fecha de la audiencia es el día *7 de noviembre*, empezará a las *20:00h*.

3. *Subrayado*: Da énfasis a secciones o ciertas partes de un texto. Es una práctica que viene de la escritura manuscrita y de la mecanografía, donde no había posibilidad de cambiar de forma de escribir o fuente utilizada. Ya no se utiliza mucho. Se prefiere utilizar negrita. En la actualidad se restringe a algunos usos especializados y el destacado de hipervínculos en documentos electrónicos. Una sola distinción tipográfica es suficiente para destacar algo.

4. Las señales para leer⁽⁴⁵⁾ son elementos visuales que se utilizan en el diseño y la presentación de un texto para proporcionar información adicional o destacar aspectos específicos.

Estas señales visuales pueden ayudar a los lectores a orientarse en el texto, identificar secciones importantes o acceder rápidamente a información relevante.

Algunos ejemplos de señales visuales son:

- *Encabezados y subtítulos*: Utilizar títulos y subtítulos claros y descriptivos ayuda a organizar el contenido y permite a los lectores navegar fácilmente por el texto. Pueden destacarse mediante un tamaño de fuente más grande, negrita o diferentes estilos de formato.

- *Viñetas o listas numeradas*: Las viñetas o listas numeradas se utilizan para enumerar elementos o puntos clave de manera visualmente clara. Ayudan a resaltar la información importante y facilitan la lectura y comprensión.

(44) "Libro de Estilo de la Justicia", dirigido por SANTIAGO MUÑOZ MACHADO, Consejo General del Poder Judicial, Real Academia Española y Santiago Muñoz Machado, Ed. Espasa, 2017.

(45) DANIEL CASSANY, "La cocina de la escritura", Ed. Anagrama, 1993.

- *Resaltado de texto*: El resaltado de texto se utiliza para destacar palabras o frases específicas que son relevantes o significativas en el texto. Puede lograrse utilizando colores diferentes, subrayado o cursiva, dependiendo de las convenciones de diseño utilizadas.

- *Notas al pie de página*: Las notas al pie de página se utilizan para proporcionar información adicional, aclaraciones o referencias a fuentes o autoridades citadas en el texto. Estas notas se colocan generalmente en la parte inferior de la página y se numeran o se marcan de manera distintiva para su fácil identificación. En algunas resoluciones, se utilizan notas al pie de página para aclarar términos legales, proporcionar explicaciones adicionales o citar fuentes secundarias.

- *Tablas, gráficos y diagramas*: Estos elementos visuales se utilizan para presentar información de manera visualmente clara y resumida. Son útiles cuando se requiere una representación gráfica de datos o conceptos complejos.

- *Iconos o símbolos*: En algunos casos, se utilizan iconos o símbolos visuales para indicar la naturaleza de la información o para destacar elementos importantes. Por ejemplo, un ícono de advertencia puede indicar una sección crítica o de precaución.

Estas señales visuales son herramientas importantes para guiar a los lectores y mejorar la estructura y comprensión del texto. El uso adecuado de estas señales visuales puede hacer que la lectura sea más eficiente y agradable, facilitando el acceso a la información relevante.

III.5. Títulos y subtítulos

Los títulos y subtítulos en un texto deben cumplir ciertas características para ser efectivos y claros. Los requisitos que tienen que reunir los títulos y subtítulos pueden variar según el género jurídico utilizado y las normas específicas vigentes en la jurisdicción.

El título se corresponde con el contenido del escrito. Con los subtítulos se añade información al título. Su inclusión en el índice permite visualizar la estructura global del texto. Es conveniente que incluyan las palabras clave del asunto que tratará el texto.

Una titulación bien construida refleja fielmente el contenido de un escrito. Mejor específico que genérico. Que brinde información de lo que se lee a continuación.

Sirve para controlar si no nos olvidamos de tratar algún tema. Explicitan la estructura del documento. Facilitan la navegación por el contenido. Ordenan los argumentos. Es importante controlar la jerarquía y numeración.

Algunas pautas para crear títulos y subtítulos adecuados son:

- *Claridad*: Los títulos y subtítulos deben ser claros y descriptivos, capturando el contenido o tema principal de la sección a la que hacen referencia. Deben proporcionar una idea clara de lo que se trata el texto o la sección en cuestión.

- *Concisión*: Es importante que los títulos y subtítulos sean breves y concisos, evitando excesos de palabras o detalles innecesarios. Deben transmitir la idea principal de manera sucinta y directa.

- *Coherencia*: Para mantener una estructura clara y organizada, es recomendable que los títulos y subtítulos sigan una convención de estilo coherente en todo el texto. Esto significa utilizar la misma estructura gramatical, capitalización y puntuación para todos los títulos y subtítulos.

- *Jerarquía*: Los títulos y subtítulos deben reflejar la jerarquía del contenido. Los títulos principales deben identificar las secciones principales o capítulos, mientras que los subtítulos pueden subdividir el contenido en secciones más pequeñas y específicas. Se recomienda utilizar diferentes niveles de encabezados para indicar la importancia y la relación entre las secciones.

- *Destacado visual*: Para hacer que los títulos y subtítulos sean fácilmente identificables, es conveniente aplicar técnicas de destacado visual, como utilizar un tamaño de fuente más grande, negrita, cursiva o subrayado. Es necesario asegurarnos de que los elementos visuales utilizados son coherentes y se ajustan al diseño general del texto.

- *Continuidad*: Los títulos y subtítulos deben mantener una continuidad lógica y coherente a lo largo del texto. Deben reflejar la estructura del contenido y guiar a los lectores a través de la progresión lógica del texto.

III.6. Índices

Tabla de contenido que muestra la estructura lógica del texto. Ordena los títulos y subtítulos de una obra e indica en qué lugar se encuentra cada uno.

Función: Organizar el proceso de lectura. El esquema de contenido permite al lector darse una idea general del contenido.

Hay distintos tipos de índices: Básico o índice. Temático o analítico. Onomástico. Cronológico. De cuadros e ilustraciones.

Índice secuencial e índice arbolado. La principal característica de las estructuras de árboles es que no son lineales. Es decir, después de un elemento no viene otro y luego otro y así sucesivamente, sino que a continuación de un elemento, pueden ir varios, uno o ninguno.

El Dr. Jorge Oscar Rossi entrevistó al Dr. Rodrigo Bionda, titular del Juzgado Civil y Comercial N.º 2 de Azul, quien comenta sobre una innovación que ya está implementando en los expedientes que tramitan en dicho juzgado⁽⁴⁶⁾. Expresa el Dr. Bionda que

la idea es aprovechar las posibilidades que permite la digitalización de expedientes para ofrecer una mejor experiencia al usuario. Para eso, en el primer proveído de cada expediente se informa que se insertará en la historia del expediente, bajo el trámite “Informe del Actuario” y en modo de lectura público, un índice arbolado de cada actuación con hipervínculos que permitan acceder a cada presentación o respuesta jurisdiccional desde el mismo trámite indicado, sin necesidad de ingresar en cada uno de ellos en el derrotero secuencial y cronológico de su desarrollo; manteniéndose permanentemente actualizado, aun cuando se emitan providencias simples, resoluciones interlocutorias y sentencias definitivas 4.0 que puedan complementarlos...

III.7. Listas

Hacen manejables conceptos complejos. Facilitan la lectura de requisitos y condiciones.

Ejemplo:

Para que la nulidad procesal sea procedente se requiere:

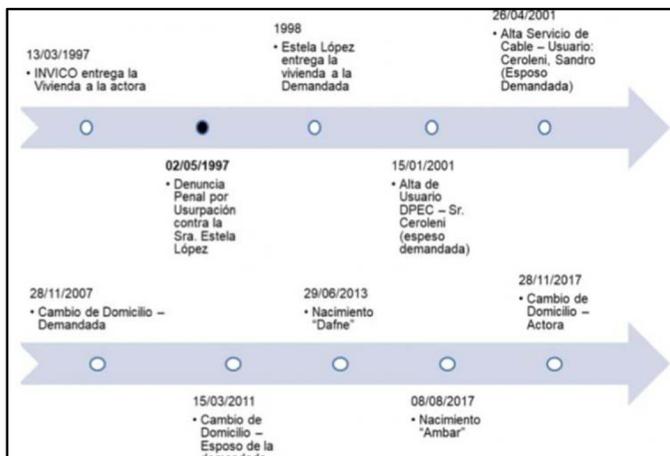
- a. Acto irregular.
- b. Especificidad: que la sanción esté prescripta por la ley.
- c. Trascendencia: que cause indefensión.
- d. Petición de parte (expresar el perjuicio, interés, las defensas que no pudo oponer.
- e. Que el acto no haya cumplido su objetivo.
- f. Imputabilidad: que el vicio no sea imputable al impugnante.
- g. Ausencia de convalidación.
- h. Ausencia de subsanación.
- i. No se aplique el principio de conservación del acto.

(46) <https://camoron.org.ar/videoteca-cam/video-el-indice-arbolado-otra-forma-de-ver-el-expediente-digital/>.

III.8. Gráficos

Entre las estrategias de cooperación discursiva, podemos incorporar al texto diferentes recursos gráficos: a) tablas con filas y columnas para ordenar e interrelacionar la información compleja, b) listados numerados o marcados con viñetas para identificar diferentes rubros, c) líneas de tiempo.

Las líneas de tiempo consisten en rectas numéricas en las que se dibujan segmentos que representan los años. Este recurso facilita el ordenamiento cronológico de los hechos y ofrece una imagen de sucesión lineal de los acontecimientos⁽⁴⁷⁾.



El gráfico corresponde a la Sentencia 31/22. Juez de Paz de Mocoetá, Corrientes, Argentina.

IV. CONCLUSIÓN

A lo largo del presente trabajo intenté poner en evidencia las múltiples posibilidades que tenemos a nuestra disposición para presentar el texto de las resoluciones judiciales de manera más rica, más precisa y apropiada a los diferentes casos sometidos a nuestra decisión. No existe una forma correcta, ya que siempre es posible encontrar otras opciones de comunicar y presentar la resolución judicial. Lo importante es detenernos a reflexionar acerca del tema para avanzar hacia el estilo claro e intercambiar experiencias.

(47) En la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Corrientes, la Sala 3 utiliza el recurso de incorporar línea de tiempo. Sentencia A.C.E. c/ P.O.J. s/ medida cautelar genérica. Resolución N.º 58/2022. Disponible en el sitio web del Poder Judicial de Corrientes.

APLICAR EL LENGUAJE CLARO. LA EXPERIENCIA DEL PODER JUDICIAL DEL CHACO

Por Emilia María Valle () y Maia Taibbi (**)*

En este artículo se ofrece un panorama de la labor iniciada por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco para difundir e incentivar el uso del lenguaje claro en el Poder Judicial.

En dicha tarea fueron clave dos premisas: en primer lugar, voluntad de generar los cambios, pues el objetivo fue dar a conocer el tema y persuadir sobre sus ventajas, en lugar de recurrir a directivas obligatorias. En segundo lugar, ser flexibles en los tiempos de incorporación, ya que se hizo hincapié en que las pautas son parámetros adaptables y que será el magistrado/a y/o funcionario/a, y/o agente quien tenga la última palabra sobre la conveniencia de las modificaciones a emplear según el tipo de documento que se trate.

Se tratará, por un lado, el aspecto teórico, que se abordó con la Guía de Aproximaciones al lenguaje claro. Por el otro, el aspecto práctico, para lo cual se describirá la experiencia de la Oficina Central de Juicio por Jurados en las notificaciones al jurado, la realización del Formulario único de Denuncia de Violencia doméstica y la novedosa aplicación en un Juzgado Civil y Comercial de la capital chaqueña de dos formatos, lenguaje claro y lectura fácil. Por último, se analizará brevemente el nexo entre el lenguaje claro y planificación estratégica.

(*) Magíster en Magistratura y Derecho Judicial (Universidad Austral). Ministra del Superior Tribunal de Justicia del Chaco. Presidenta de la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (JUFEJUS).

(**) Abogada por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Nacional del Nordeste. Cursó la Maestría en Magistratura y Derecho Judicial en la Universidad Austral (tesis en proceso de corrección). Actualmente se desempeña en la Secretaría de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chaco (Argentina).

I. TEORÍA: GUÍA DE APROXIMACIONES AL LENGUAJE CLARO

En el año 2022 el Superior Tribunal de Justicia decidió proyectar un documento para introducir el lenguaje claro al Poder Judicial; desde la Secretaría de Superintendencia se analizó qué instrumento sería el adecuado y cómo realizarlo.

El proceso involucró la participación en las reuniones virtuales del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires —coordinadas por las Dras. Lorena Tula del Moral y Paula Núñez Gelvez— quienes aportaron sus conocimientos con generosidad y contagiaron su entusiasmo por este movimiento.

Al mismo tiempo, se efectuó un extenso estudio de la bibliografía disponible para determinar el estado actual de la temática y los estándares existentes. El paso siguiente fue definir las pautas con mayor consenso, para luego, depurar esa lista y decidir las que serían incluidas en el material. Así se logró el primer borrador en Word del documento introductorio.

Sin embargo, faltaba afrontar el mayor desafío: cómo presentar el tema de una forma clara, —valga la redundancia— y visualmente atractiva, en atención a uno de sus parámetros fundamentales: tener en cuenta la audiencia. En el caso, los destinatarios eran miembros del Poder Judicial cuyos días transcurren entre plazos que apremian; por ende, un documento tradicional con texto de corrido no parecía ser la mejor opción para despertar interés, y lo más probable es que pasara desapercibido.

¿Cuál sería, entonces la forma más dinámica de presentar la información? De la experiencia propia, conforme la bibliografía revisada, los manuales y documentos de formatos “tradicionales” si bien claves para lograr una formación exhaustiva, no parecían ser los idóneos para exponer el tema. En cambio, los que incorporaban formatos novedosos, técnicas de diseño, de legibilidad tipográfica y organización lógica, eran significativamente más amigables y por tanto, aumentaban las probabilidades de que fueran leídos ⁽¹⁾.

(1) En este sentido, el Manual de Lenguaje claro y estilo de Lorena Tula del Moral y Paula Núñez Gelvez <https://editorial.jusbaires.gob.ar/?pagina=producto&id=134>; 20 consejos para mejorar la claridad de los textos jurídicos del Gobierno Vasco

https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/es_def/adjuntos/Mejorar_textos_juridicos/20_consejos.pdf; Guías “Plain language and good communication” de Victoria Law Foundation [//www.rch.org.au/uploadedFiles/Main/Content/ethics/vlf_plain_language_guide_web_revised](http://www.rch.org.au/uploadedFiles/Main/Content/ethics/vlf_plain_language_guide_web_revised); “Plain Language: Clear and Simple- Trainer’s Guide <https://publications.gc.ca/site/eng/9.838244/publication.html>; también, documentos más específicos como: “Communicating with Juries: How to Draft More Understandable Jury Instructions” de Peter M. Triesma- https://www.ncsc-jurystudies.org/__data/assets/pdf_file/0024/8772/communicating-with-juries-original-publish-2006.pdf, entre muchos otros.

Se decidió aspirar a un documento de ese estilo; aunque salía de lo tradicional, era coherente con el mensaje. Hablar sobre claridad, requería dar el ejemplo. Mediante herramientas disponibles en la Web, al documento original se le asignó diseño, formato y estructura, los que posteriormente recibieron el visto bueno de dos profesionales de diseño gráfico. Así nació la Guía de Aproximaciones al lenguaje claro.

La guía organiza su contenido en dos partes y un anexo. La primera parte, ofrece un repaso por los antecedentes históricos, sobre el derecho a comprender y el nuevo paradigma; define el lenguaje claro, beneficios y mitos.

La segunda parte, brinda un pantallazo sobre los parámetros generales y pautas de redacción y estilo; enunciativas ya que las existentes exceden largamente la guía, en virtud de su reducida extensión. La parte final constituye un anexo con ejemplos de la experiencia llevada a cabo en los Juzgados Penales, Contravencionales y de Faltas N.º 10 y N.º 13 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El documento fue presentado por el Superior Tribunal de Justicia en la jornada “Lenguaje claro como política institucional de acceso a la Justicia” el 22 de junio del año 2022. Entre sus exponentes contó con la Dra. María Lorena Tula del Moral y el Ing. Fernando Bernabé Rocca.

La guía tuvo una recepción favorable y cumplió su objetivo: visibilizar el tema y servir como disparador para futuras capacitaciones. Su brevedad estuvo orientada a garantizar su lectura y más que a dar todas las respuestas, generar interrogantes. Despertar inquietudes sobre los motivos por los que la ciudadanía no comprende el lenguaje jurídico y la necesidad de realizar ajustes para cambiar el rumbo.

Pero, sobre todo, permitió poner en agenda que la comunicación efectiva y la comprensión de la ciudadanía de los actos judiciales son eslabones imprescindibles para garantizar el acceso efectivo a justicia. Este constituye el fundamento ético y constitucional del lenguaje claro, y el eje que debe motivar a vencer las resistencias de personas escépticas.

II. APLICACIÓN PRÁCTICA

II.1. Lenguaje claro aplicado a las notificaciones al jurado

A continuación, se explora la experiencia de la Oficina Central de Juicio por Jurados de la Provincia del Chaco mediante la capacitación a los Oficiales de Justicia encargados de las notificaciones, aplicando pautas de lenguaje claro.

Debe partirse de que el enfoque centrado en las personas destinatarias es una herramienta transversal a todo el juicio por jurados; procedimiento mediante el cual, un panel de doce personas sin conocimiento jurídico, tiene la delicada tarea de pronunciarse sobre la inocencia o culpabilidad en un caso criminal.

Los desafíos comunicacionales que afronta el jurado son diversos; comienzan desde el primer acercamiento de la ciudadanía al sistema de justicia, se acentúan con las instrucciones, y continúan a lo largo del debate. Sin embargo, este segmento se circunscribe a cómo aplicar el lenguaje claro a una etapa previa del procedimiento: las comunicaciones al potencial jurado.

En primer lugar, desde la Oficina se hace hincapié en ciertas habilidades comunicacionales claves en quien notifica. Estas habilidades, entre ellas empatía, atención, receptividad y calidez, incidirán en la participación de la ciudadanía y en su experiencia como jurado.

Por otra parte, durante el procedimiento de notificación a potenciales jurados —en el que se distinguen dos etapas— las estrategias de notificadores difieren de acuerdo al fin y necesidad de la audiencia.

La primer comunicación constituye el contacto inicial del Poder Judicial con la ciudadanía, por lo que se busca generar confianza con quién notifica. El objetivo es informarle que fue sorteado/a como potencial jurado; por lo que podrá ser convocado/a a participar en un juicio por jurados en cualquier momento del año si cumple con los requisitos de ley. Para ello, el o la oficial de Justicia debe ajustarse a ciertos parámetros:

- Se entrega a la persona una “carta” (en lugar de una cédula), en la que se la saluda y se agradece su tiempo. Luego, se le explica que fue sorteada como potencial jurado y se solicita que complete los datos que se requieren.

- Se recurre a un tono amigable, sin una formalidad excesiva.

- Se utiliza un lenguaje comprensible, sin tecnicismos.

- Se focaliza en lo significativo de la tarea del potencial jurado. Se explica que su experiencia —en caso de ser seleccionado/a— es única y que durante el juicio va a ser juez/a de los hechos. Solo en último lugar se señala sobre el carácter imperativo de la carga pública.

- Se brinda material informativo, consistente en un tríptico (proporcionado por el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales —INECIP— y adaptado por la Oficina) que explica que es el juicio por jurados, los requisitos para ser jurado, y la información de la Oficina. La brevedad del documento se justifica en la necesidad de no abrumar al potencial

jurado, y evitar crear la falsa noción de que necesita tener una formación específica.

- Se entrega una declaración jurada, que permitirá depurar la lista, y advertir la existencia de incompatibilidades. Por ello, la empatía de quién notifica en este estadio es primordial, ya que se requiere la confianza de la persona potencial jurado para que complete la declaración con la mayor veracidad.

En la segunda etapa, se comunica al potencial jurado que fue sorteado para integrar la audiencia de selección de jurados de un caso en particular y que eventualmente, podrá ser seleccionado para conformar el panel que intervendrá en el juicio.

- Se trata de una “notificación” propiamente dicha, con mayores formalidades.

- Se recurre a un documento de formato similar a una cédula (a diferencia de la primer comunicación, con formato de carta) a fin de notificar fecha, hora y lugar de la audiencia, en la que se resalta la información relevante.

- Se transcriben artículos esenciales para que la persona pueda ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones (causales de excusación, remuneración, deber del empleador de permitir su asistencia, multas en el caso de no asistir, entre otras).

- Se evita brindar información del caso, para no avanzar en cuestiones jurisdiccionales improcedentes en esta etapa.

Como se ha visto, el lenguaje claro en el juicio por jurados es clave para que el jurado comprenda su tarea y la ejerza de manera informada. No agota su potencial en la redacción de las instrucciones —si bien es el aspecto más estudiado en la bibliografía anglosajona— sino que atraviesa todo el procedimiento; constituye una herramienta estratégica, también, en los mecanismos de notificación al potencial jurado.

En este sentido, la Oficina de Juicio por Jurados del Poder Judicial del Chaco aplica la enseñanza principal del lenguaje claro: tener en cuenta a la persona destinataria; para lo cual realiza permanentes capacitaciones a las y los oficiales de justicia encargados de las notificaciones.

Esta labor, que a veces pasa desapercibida, forma parte, en definitiva, del engranaje dispuesto para conseguir la meta última y garantía máxima del procedimiento: la constitución de un panel imparcial, heterogéneo y representativo de la sociedad.

II.2 Lenguaje claro y lectura fácil: la aplicación de ambos formatos en un Juzgado Civil y Comercial

También es importante citar como ejemplo la práctica que lleva adelante un juzgado civil de la capital chaqueña, novedosa en cuanto al modo de hacer conocer sus resoluciones cuando sus destinatarias son personas en situación de vulnerabilidad.

Desde luego que la redacción de la decisión escrita es la usual en todos los casos en que se emplea lenguaje claro, es decir: evita el texto tradicional en bloque y presenta la información segmentada, utiliza suficientes espacios en blanco para facilitar la lectura, acude a recursos tipográficos para destacar la información relevante, títulos y subtítulos y evita latinismos y tecnicismos. De igual modo, prescinde de los términos formales habituales, como ser: “resultando”, “fallo” y los reemplaza por “relación sucinta de los hechos”, “análisis del juez” y “sentencio”. Finalmente, ofrece un resumen de la decisión adoptada.

Pero lo realmente destacable es la incorporación de un formato adicional, para transmitir lo resuelto a las personas en condición de vulnerabilidad, mediante el uso de inteligencia artificial (chat GPT) y lectura fácil. Para ello recurre a un formato de video con un audio explicativo que es subido al canal del juzgado en la red social YouTube.

La visualización de su contenido es muy simple: mediante un link o código QR que son consignados en un proveído obrante en el expediente digital, de acceso exclusivo para las partes del proceso. En el video, el juez explica en términos sencillos y en pocos minutos la decisión adoptada.

II.3 Lenguaje claro aplicado al formulario único de denuncia para víctimas de violencia doméstica-intrafamiliar

Otro ejemplo de aplicar el lenguaje claro a proyectos específicos, lo constituye el proceso de creación de un Formulario Único de denuncia para víctimas de violencia doméstica. Este proyecto, impulsado desde el Superior Tribunal de Justicia, nació de la necesidad de unificar los distintos documentos con los que se recepcionaban las denuncias en un único instrumento.

A continuación, se describe cómo se aplicaron las estrategias generales que promueve el lenguaje claro a este proyecto específico.

a. Planificar.

Primero, la planificación definió las personas destinatarias del documento: (operadores que recepcionan las denuncias) y las metas propuestas desde las perspectivas de las tres áreas intervinientes: representantes del

Ministerio Público Fiscal, del fuero contravencional y de faltas, y de los organismos que funcionan como “bocas de denuncia” del fuero civil y penal. Luego se convino en los requisitos que debía cumplir el formulario:

- Aportar la información que facilite la decisión de la medida a adoptar.
- Reunir los datos necesarios para evitar citar nuevamente a la víctima para solicitarle información que pudo haberse requerido en la primera oportunidad.
- Prescindir de información superflua.

b. *Organizar.*

El segundo paso fue organizar la información contenida en los tres documentos iniciales que se buscaba unificar.

- Ordenar los datos según un orden lógico y las necesidades de la audiencia
- Consignar la información relacionada en un mismo segmento, en lugar de ir y volver a lo largo del documento (por ejemplo, todos los indicadores de riesgo de la persona denunciada).
- Definir los títulos y subtítulos de cada sección para guiar a operadores.

c. *Redactar.*

Solo después de varias reuniones en la que se debatieron los puntos anteriores, y se logró consenso sobre las variables a incluir, comenzó la tarea de redacción. Para ello se tuvieron en cuenta las siguientes pautas:

- Evitar términos técnicos innecesarios (aun cuando fueran familiares para participantes del proyecto, por ej. interseccionalidad).
- Aclarar abreviaturas.
- Consignar las observaciones necesarias para operadores.

d. *Diseñar.*

Una vez que se realizó la primera versión del documento, el siguiente paso fue determinar si era efectivo y cómo aplicar la tecnología para optimizarlo. Se tuvo en mente que un formato universal facilitaría su uso por los diferentes organismos —que trabajaban con distintos sistemas de gestión—. Por ello se optó por un formato PDF interactivo, que tenía entre otras ventajas:

- Casillas de verificación para seleccionar opciones.
- Listas desplegadas.

- Preguntas de opción múltiple.
- Factibilidad de exportarse a otros sistemas.

e. Revisar.

El documento se revisó varias veces —antes de difundirlo— para determinar si las personas destinatarias lo comprendían y cumplía su objetivo. Para ello se envió la última versión a participantes del proyecto, y a operadores encargados de recibir las denuncias.

Las observaciones efectuadas permitieron perfeccionar el formulario (por ejemplo, al indicar la necesidad de que el formulario contemple la situación de múltiples personas denunciadas), el que fue aprobado por el Superior Tribunal de Justicia y comenzó a utilizarse en las dependencias que participaron en su realización.

Lo fundamental del proyecto, sin perjuicio del futuro del formulario, fue evidenciar el potencial del lenguaje claro como una herramienta valiosa para el trabajo en equipo y la realización de proyectos interdisciplinarios.

III. LENGUAJE CLARO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Hasta aquí se han visto ejemplos prácticos sobre la aplicación del lenguaje claro. Antes de finalizar, corresponde hacer una breve referencia a la relación entre el lenguaje claro y la planificación estratégica.

Inicialmente, es bueno recordar que cuando articulamos una planificación estratégica, definimos políticas, objetivos y lineamientos para brindar a la ciudadanía un servicio de excelencia, al que concebimos en su triple enfoque: a) trato digno y sensible a las y los justiciables, b) agilidad en el trámite de casos y asuntos y c) calidad sustantiva.

Al definir el elemento estratégico misión (razón de ser, fin o propósito fundamental de la institución), remarcamos que es la de impartir justicia, resolviendo casos, controversias y conflictos en forma imparcial, independiente, rápida y transparente y garantizar a la ciudadanía el acceso a justicia sin discriminación alguna.

A la vez cuando hablamos de otro de los elementos estratégicos, la visión, que implica una declaración de lo que queremos ser, imagen de futuro, decimos que es la de ser un poder independiente, accesible y confiable para la ciudadanía innovador en la prestación del servicio, comprometido con la excelencia administrativa y con su capital humano. Una institución que disponga de los recursos suficientes, administrados de modo eficiente para un funcionamiento apropiado, que facilite el acceso a la información y sos-

tenga una comunicación proactiva y cercana con la sociedad, con especial mirada a grupos o colectivos en situación de vulnerabilidad.

Al formular los imperativos o lineamientos estratégicos, nunca falta el de garantizar y ampliar aún más, las vías de acceso a justicia. Y esto es así, porque hablar de acceso a justicia (que como sabemos es un concepto más amplio que el de acceso a la justicia porque es acceso a la solución de un conflicto, no a un juicio) es hablar de un derecho humano esencial, el derecho de toda persona a tener un espacio en el cual hacer valer el derecho del cual se entienda asistida y lograr su satisfacción.

Es en este punto que se corporiza la relación entre el lenguaje claro y planificación estratégica. Hablar de justicia cercana y de acceso a justicia, es hablar también de garantía de proximidad, que es mucho más que estar “cerca de”. Implica, además, que aquella solución debe ser próxima en varios sentidos: en el sentido de comprensible, en lenguaje entendible, sin tecnicismos innecesarios; proximidad entendida como una actuación empática con las costumbres y la cultura de las y los justiciables y proximidad entendida como actuación inclusiva, no discriminatoria que solucione de manera integral el conflicto.

IV. CONCLUSIÓN

Hasta aquí se ha compartido brevemente la experiencia reciente del Poder Judicial del Chaco para aplicar y difundir el lenguaje claro, como medio para garantizar un real acceso a justicia. Ello, no solo mediante el desarrollo de la Guía de Aproximaciones al Lenguaje claro, sino a través de proyectos que evidencian que el potencial del lenguaje claro excede la gramaticalidad, y, por ende, la redacción de providencias y demás actos jurisdiccionales.

Con viento a favor, los esfuerzos continuarán por dicha senda. Es que mientras que la bibliografía en español sobre pautas de redacción es prolífica, a la hora de difundir iniciativas prácticas, el panorama aún es incipiente. Por ello, es importante que las organizaciones ya comprometidas con el lenguaje claro compartan sus experiencias para motivar a otros a hacer lo mismo.

El universo de posibilidades que se abre es amplio: La Justicia de Paz y Faltas —donde en muchas ocasiones el justiciable actúa sin asistencia letrada—, las instrucciones al jurado, el derecho de consumo, las comunicaciones a las personas involucradas en procesos de violencia doméstica, solo por nombrar algunos ejemplos.

Es importante destacar, que cada país que introdujo el lenguaje claro se benefició del temprano apoyo institucional, son ejemplos de ello: Sue-

cia, Reino Unido, Australia ⁽²⁾. En el caso de la provincia del Chaco, el apoyo institucional provino del propio Superior Tribunal de Justicia, lo que contribuyó a dar credibilidad a este movimiento y a superar el escepticismo que genera el temor al cambio.

El lenguaje jurídico claro, comprensible y simple como técnica para comunicar de manera más eficiente los contenidos legales es una tendencia mundial que ha llegado a nuestro país para quedarse.

Su importancia e influencia en el ámbito jurídico es indudable, porque el acceso a justicia en cuanto a derecho a comprender, supone la obligación de su uso para todo poder público que utilice el derecho como herramienta. En este sentido, un sistema de justicia acorde a un estado social y democrático de derecho debe expresarse con precisión técnica, claridad y concisión.

Lo incomprensible no es justicia. Basta recordar que es una exigencia constitucional y convencional, pues tanto el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 14.1) como la Convención Americana de Derechos Humanos (art. 8°), con distintas formulaciones, reconocen el derecho de todas las personas a obtener la tutela efectiva de los tribunales en un proceso público con todas las garantías. Y precisamente, una tutela realmente efectiva por parte de los tribunales requiere, de forma ineludible, la claridad en su expresión, en especial en aquellas comunicaciones que tienen a la ciudadanía como destinataria, como presupuesto indispensable para facilitarle el pleno ejercicio de sus derechos y libertades.

Lograr una justicia moderna, transparente, con un derecho accesible, comprensible y adaptado al siglo XXI, impone una reorientación comunicativa de todo el proceso judicial bajo una nueva premisa: la ciudadanía tiene derecho a entender. Esto representa un desafío de tal magnitud que demanda el esfuerzo de protagonistas públicos y sociales para dialogar, consensuar, identificar necesidades, diseñar soluciones y ejecutar las políticas de modernización que el sistema judicial precisa y la sociedad reclama. Solo así la justicia será fortalecida por la legitimidad de ejercicio que necesita para hacerse realidad.

Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, y haciendo cosas pequeñas puede cambiar el mundo. Revertir viejos dogmas y contribuir a este nuevo paradigma es un primer paso para cambiar la forma en que se comunican los actos judiciales; pero se requieren la iniciativa y el compromiso de sus operadores. De ser así, el siguiente estadio permitirá contar con múltiples iniciativas nacidas en la búsqueda de una mayor claridad.

(2) BALDOVINOS C. *Advocating Plain Language. Clarity*, vol. 64, 40-45.

EL LENGUAJE CLARO Y LA MENTIRA MÁS GRANDE DE INTERNET

Por Natalia Torro ()*

I. INTRODUCCIÓN

En 2018, Jonathan A. Obar y Anne Oeldorf-Hirsch afirmaban que la frase “he leído y acepto la política de privacidad” es la mentira más grande de internet⁽¹⁾. Y, en cierta medida, lo es. En un estudio de The Internet Society a 10.789 usuarios de internet de 20 países, el 80% admitió no leer las políticas de privacidad. Cuando les preguntaron por qué no las leen, los usuarios argumentaron que es porque son extensas, tienen mucha jerga jurídica que no comprenden y son confusas⁽²⁾. Y no es el único caso: otro estudio de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Unión Europea a 27.980 individuos de los 27 Estados miembros reveló que solo el 18% de los encuestados lee las políticas de privacidad en su totalidad; el 40% las lee parcialmente y el 31% directamente no las leen. Los dos últimos grupos sostienen que son demasiado extensas o les resultan incomprensibles⁽³⁾. Partimos entonces de una afirmación que es, en mi opinión, parcialmente verdadera. Sin embargo, el objetivo de este artículo es mostrar que la mentira más grande de internet es, en realidad, la que comunican las empresas a sus usuarios cada vez que actualizan sus políticas de privacidad. Veamos algunos ejemplos:

- Hemos hecho modificaciones en la Política de Privacidad para que sea más transparente y fácil de leer.

(*) Traductora Pública de inglés de la UBA. Magíster en Traducción. Desde 2020, miembro de la Junta Directiva de Plain Language Association International (PLAIN).

(1) Obar, J., & Oeldorf-Hirsch, A., “The Biggest Lie on the Internet: Ignoring the Privacy Policies and Terms of Service Policies of Social Networking Services”, 2018. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2757465.

(2) “The Internet Society”, Global Internet User Survey Summary Report, 2012. Recuperado de: <http://wayback.archive-it.org/9367/20170906043414/http://www.internet-society.org/sites/default/files/rep-GIUS2012global-201211-en.pdf>.

(3) Podraza, I., “The Concept of ‘Clear and Plain Language’ in the GDPR [Tesis], marzo, 2018. Recuperado de: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=145525>.

- Estamos realizando estas actualizaciones para aportar mayor claridad a nuestros términos y asegurarnos de que son transparentes para los usuarios.

- Hemos hecho todo lo posible para que nuestras políticas sean más fáciles de entender, incluso añadiendo enlaces a información útil y proporcionando definiciones.

- Queríamos informarle que estamos actualizando nuestras condiciones de uso para que sean más claras.

- Ofrecemos más transparencia sobre cómo desarrollamos, mejoramos y actualizamos nuestros servicios.

- Política actualizada para mejorar la claridad de la información que recopilamos.

- Hemos hecho la política más clara y fácil de entender.

- Estamos actualizando estas condiciones y políticas para que sean más fáciles de entender.

- Una nueva política de privacidad: transparencia, concisión y claridad.

Lamentablemente, las políticas nunca son más claras, transparentes ni concisas, ni siquiera luego de las actualizaciones. Tampoco incluyen definiciones ni aclaraciones que mejoren la comprensión de los textos. Y este es el punto que me propongo probar en este artículo. Para ello, voy a analizar ocho políticas de privacidad teniendo en cuenta algunos de los lineamientos del lenguaje claro y, finalmente, compartiré algunas conclusiones sobre el análisis.

II. CONTEXTO

Quizás conviene comenzar por definir las políticas de privacidad y explicar por qué es importante comprenderlas. La política de privacidad es un documento jurídico que se encuentra en todos los sitios web y que explica a los usuarios cómo se recogen, utilizan y protegen sus datos personales ⁽⁴⁾. Por ejemplo, el nombre y apellido, un correo electrónico del tipo nombre.apellido@empresa.com, el domicilio, los datos de localización o la dirección IP ⁽⁵⁾. Hoy en día, el negocio de los gigantes tecnológicos como Google o Facebook son los datos personales, dado que estas empresas los utilizan con fines comerciales y publicitarios y obtienen ganancias por ello. El marketing digital se nutre de la información personal para segmentar la población y dirigir la publicidad al *target*

(4) Política de privacidad. (s.f.). Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica_de_privacidad.

(5) Comisión Europea. (s.f.). ¿Qué son los datos personales? Recuperado de: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_es.

adecuado ⁽⁶⁾. Para ilustrar lo anterior en cifras, en 2018 el 70,7% de las ganancias totales de Google provinieron de la publicidad digital y, en el caso de Facebook, este número ascendió a 98% de los ingresos totales ⁽⁷⁾. En otras palabras, los datos personales tienen valor para estas empresas.

Esta práctica no es ilegal. Sin embargo, el problema surge cuando las empresas usan los datos personales con fines ilegítimos. Tal es el caso de Facebook y Cambridge Analytica, que salió a la luz a raíz de una investigación realizada por los diarios *The New York Times* y *The Observer*, en la que se acusa a la consultora británica de haber manipulado los datos personales de 50 millones de usuarios de Facebook para favorecer a Donald Trump en la campaña presidencial de 2016 en la que fue elegido presidente ⁽⁸⁾. Desde entonces, hemos visto casos similares, como lo que ocurrió en 2018 en las elecciones presidenciales de Brasil con el envío de noticias falsas por WhatsApp, y tantos otros que pueden verse en los documentales “El dilema de las redes sociales” y “Terms and conditions may apply”. Entonces, comprender las políticas de privacidad es sumamente importante para tener pleno conocimiento del alcance que puede tener el uso de nuestros datos personales. Después de todo, no olvidemos el mantra de internet: si el producto es gratuito es porque el producto sos vos. Por otro lado, alguien podría pensar que a los usuarios no les importa cómo se usa su información personal, pero esto no es así en todos los casos. La consultora Siegel+Gale realizó una encuesta a usuarios de Google y Facebook sobre la privacidad de estos sitios. Este sondeo demostró que la relación entre comprensión y aceptación de la política de privacidad es inversamente proporcional ⁽⁹⁾. Es decir que un usuario que comprende mejor la política tiende más a rechazarla que a aceptarla.

III. ANÁLISIS

Retomando la hipótesis que planteo en este artículo, he seleccionado ocho políticas de privacidad y analizaré la claridad del lenguaje con la herramienta *VisibleThread*. Esto nos permitirá saber si efectivamente las políticas son claras, concisas y transparentes, como anuncian las empresas.

(6) Boada, N., X “Publicidad en redes sociales: qué es, ventajas y beneficios”, 6/9/2021. Recuperado de: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/publicidad-en-redes-sociales-que-es-ventajas-y-beneficios>.

(7) Clement, J., Facebook’s advertising revenue worldwide from 2009 to 2018, 4 de febrero de 2019. Recuperado de: <https://www.statista.com/statistics/271258/facebooks-advertising-revenue-worldwide/>.

(8) “Las claves para entender el escándalo político de Facebook y Cambridge Analytica”, (s.f.). Recuperado de: <https://www.elpais.com.uy/vida-actual/claves-entender-escandalo-politico-facebook-cambridge-analytica.html>.

(9) SimplicityLab™, “Knowing more about privacy makes users share less with Facebook and Google”, (2012). Recuperado de: http://static.siegelgale.com/wp-content/uploads/2012/04/Privacy-Policy-Report-2012April_FINAL-online.pdf.

Esta herramienta mide varios parámetros relacionados con la claridad del lenguaje:

1. Porcentaje de oraciones extensas (es decir, aquellas que tienen más de 20 palabras).
2. Porcentaje de voz pasiva (que debe ser menor a 5%).
3. Legibilidad lingüística (fórmula *Flesch Reading Ease*).
4. Años de escolaridad que debe tener el lector para comprender el texto analizado (medido en cantidad de años).
5. Extensión del texto.
6. Otras cuestiones como uso de términos técnicos y siglas.

Desde ya que reconozco las limitaciones de *VisibleThread*. Por un lado, tiene en cuenta solo 6 parámetros de claridad cuando sabemos que el lenguaje claro es más amplio e incluye varios aspectos lingüísticos, de diseño y de estructura de la información. Por otro lado, los parámetros relacionados con la legibilidad lingüística se centran en la dificultad de un texto en función de la longitud de las palabras y de las oraciones, pero no tienen en cuenta la finalidad del texto, el énfasis, la organización, la coherencia, el tono, el diseño de la información ni otros elementos que hacen a la redacción clara. Por estos motivos, debemos considerar los resultados de *VisibleThread* solamente como un marco de referencia para los fines de este breve artículo.

Según los resultados que ilustro en la Figura 1, ninguna de las políticas analizadas tiene “luz verde” en todas las categorías de análisis. Solo en tres casos vemos que cumplen los lineamientos del lenguaje claro. En el resto, los resultados están muy alejados de la claridad.

	Pinterest	Coursera	YouTube	FlyingBlue	Microsoft	Spotify	Google	Meta
Longitud de oraciones								
Voz pasiva								
Legibilidad lingüística								
Años de escolaridad para comprender el texto								
Extensión del texto								

Si tuviera que ordenar los resultados empezando por los que más se alejan del lenguaje claro, podría decir que el problema principal es la longitud de los textos. La extensión mínima es de 3600 palabras (Pinterest) y la máxima es de casi 12.000 palabras (Meta). Esto presenta un gran problema porque, como explica el estudio *The Cost of Reading Privacy Policies*, las políticas de privacidad son tan extensas que si una persona promedio quisiera leer todas las políticas de todos los sitios web que tratan sus datos personales debería dedicarle 244 horas por año a esta tarea ⁽¹⁰⁾.

En segundo lugar, la extensión de las oraciones. Un estudio realizado por Kucera y Francis en 1960 concluyó que un lector medio puede absorber un promedio de 20 palabras por oración. Esto significa que algunas oraciones pueden tener 25 palabras y otras 15. Como explica Cutts, el número de palabras es promedio, por lo que no es necesario que todas las frases estén dentro de este rango; debe haber mucha variedad ⁽¹¹⁾. Sin embargo, las políticas analizadas superan ampliamente el promedio y eso dificulta, naturalmente, su comprensión.

En tercer lugar, la voz pasiva. Solo 1 de los 8 casos cumple con el 5% máximo de voz pasiva. Por supuesto que su uso no está prohibido, pero sí se sugiere usar la voz activa ya que es más fácil de leer y hace que el texto sea más sólido porque pone de manifiesto quién es el agente de la acción, es decir, quién comparte los datos del usuario.

En cuarto lugar, el promedio de las políticas analizadas requiere 11 años de escolaridad para comprenderlas, cuando un texto claro no debe superar los 8 años de escolaridad.

Otro de los problemas que encontramos en estas políticas es el uso de siglas y términos técnicos que no cuentan con glosario o explicación alguna, lo que, por supuesto, representa una barrera a la comprensión del texto. Tal es el ejemplo de términos como API (*application programming interface*) o IP (*Internet Protocol*).

Ahora bien, las políticas sí incorporan algunas cuestiones de diseño que, nobleza obliga, hacen que el texto sea más amigable y claro: uso de tablas y de viñetas para organizar la información, y videos y animaciones para facilitar la comprensión. Lamentablemente, esto no es suficiente y falta más trabajo sobre el lenguaje, que sigue siendo la herramienta predominante para que estos textos sean más comprensibles para los usuarios de las páginas web.

(10) McDonald, A., & Cranor, L., "The Cost of Reading Privacy Policies", 2008. Recuperado de: <http://lorrie.cranor.org/pubs/readingPolicyCost-authorDraft.pdf>.

(11) Cutts, M., "Oxford Guide to Plain English", Nueva York, Estados Unidos: OUP Oxford, 2013.

IV. REFLEXIÓN

Con los resultados a la vista, puedo afirmar que, contrario a las ideas de Jonathan A. Obar y Anne Oeldorf-Hirsch, “la mentira más grande de Internet” son las afirmaciones de las empresas con respecto a la transparencia y la claridad de sus políticas. De esta conclusión se desprenden dos cuestiones: por un lado, un cambio de perspectiva. Decir que la mentira más grande de internet es la frase “he leído y acepto la política de privacidad” es poner el foco y la responsabilidad en los usuarios cuando, en realidad, la obligación de claridad debe recaer sobre las empresas que recogen los datos personales a través de un sitio web. Por otro lado, este deber de claridad no es solo ético sino también jurídico. Recordemos que en 2018 se aprobó el Reglamento General de Protección de Datos, cuyo principio de transparencia exige el uso del lenguaje claro en todas las comunicaciones dirigidas a los usuarios de un sitio web.

Por último, como surge del análisis, los textos no son ni más claros ni más transparentes y, mucho menos, comprensibles para los usuarios. Si, tal y como afirma el estudio de la consultora Siegel+Gale, un usuario que comprende mejor la política de privacidad tiende más a rechazarla que a aceptarla, cabría preguntarse si esta redacción compleja no se trata de una acción deliberada de las empresas para desinformar a los usuarios sobre el tratamiento de sus datos personales, pero esta es una cuestión que quedará para otra oportunidad...

EL DESAFÍO DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA MÁS ALLÁ DEL UMBRAL FINANCIERO: DEMOCRATIZAR LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL LENGUAJE CLARO

Por Marta Tritto (*)

I. INTRODUCCIÓN

Las funciones de banca central se asocian, habitualmente, con la ejecución de la política monetaria, la supervisión del sistema financiero y la emisión de billetes y monedas. Cuando consideramos el tema de cerca, observamos que el papel de estos bancos en el ámbito de control y regulación financiera es, por cierto, más complejo. Históricamente, la operatoria del Banco Central de la República Argentina (“BCRA”) era solo conocida por una minoría: los actores del sistema financiero y los especialistas en la materia. La contrapartida de esta realidad era una sociedad que confundía el BCRA con la casa matriz de un banco público. A partir de la última modificación de su carta orgánica en marzo de 2012, su mandato comienza a trascender la estabilidad monetaria y financiera para incluir “el empleo y el desarrollo económico con equidad social” (art. 3°).

La entidad rectora emprendió, así, el camino hacia la democratización de la información a través de diversos canales de comunicación con la ciudadanía. El advenimiento de Internet, primero, y el lanzamiento de las redes sociales, después, propiciaron el diálogo de la entidad con un público tan extenso como heterogéneo. Sin embargo, la innovación tecnológica no logró dar respuesta a todo. En este escenario, era evidente que la complejidad radicaba en los distintos públicos que el BCRA se había propuesto alcanzar. El proceso de comunicación al que hacía referencia el lingüista M.A.K. Halliday ya no se reducía a la relación interpersonal entre emisor y

(*) Traductora Pública (Univ. del Salvador). Mgtr. en Lengua Inglesa (Univ. de Belgrano). Correctora Internacional de Textos en Lengua Española (Fundación Litterae).

receptor, sino a una comunión dialógica entre un emisor y una constelación de receptores.

II. GÉNERO Y REGISTRO

Desde el punto de vista discursivo, el BCRA transmite información en un registro, eminentemente, formal y posee características propias del género expositivo-explicativo. Los tipos textuales varían según el propósito comunicativo que persiguen las distintas áreas de la institución. A propósito, no se espera que quienes redactan sean expertos en secuencias textuales. Sí es indispensable que tengan presente el perfil de audiencia a la que se dirigen. A propósito, ¿qué sentido tendría elaborar un texto que carezca de significado para los lectores? Todo acto comunicativo requiere una suerte de contrato que implica la responsabilidad del emisor de redactar con claridad y el derecho del receptor a acceder a información inteligible.

Consciente de la necesidad de cambiar el paradigma de la redacción burocrática o críptica por expresiones llanas y eficaces, el BCRA ha comenzado a incursionar, aunque en forma germinal, en el campo del lenguaje claro. Más allá de la decisión institucional de abrir “sus puertas” al público general, la entidad debe hacer frente a un desafío que sigue estando en su agenda: ¿cómo escribir para una pluralidad de audiencias?

III. PLURALIDAD DE AUDIENCIAS

Los destinatarios de la información que el BCRA divulga a través de su sitio institucional podrían graficarse mediante tres anillos concéntricos, cuyo núcleo está conformado por las entidades financieras y cambiarias, proveedores de servicios de pago, empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, otros proveedores no financieros de crédito, entre otros actores del mercado.

El segundo anillo está constituido por profesionales y personas interesadas en cuestiones financieras; y el tercero, por los usuarios financieros y el público en general. Mención especial merece la audiencia a la cual están dirigidos dos contenidos: el Informe anual que el BCRA debe presentar al Honorable Congreso de la Nación (Carta Orgánica, art. 10 [i]); y sus Objetivos y Planes respecto del desarrollo de las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria (Carta Orgánica, art. 42). Si bien el espíritu de estas publicaciones es de interés para la sociedad en general, la rigurosidad técnica del discurso de ambas limita la audiencia a un público especialista.

Los contenidos dirigidos a la audiencia del anillo central están redactados en un lenguaje formal y prescriptivo mediante un léxico propio de la jerga profesional o burocrática. Se observa una simetría entre la codifica-

ción comunicativa de la entidad y la decodificación interpretativa por parte de su audiencia. Esta simetría resulta imprescindible, dado que las entidades deben conocer, cabalmente, el marco legal y normativo del BCRA para cumplir con sus obligaciones. A ellas están dirigidas las comunicaciones y los textos ordenados y las interpretaciones normativas.

Los interlocutores del segundo anillo son destinatarios de otros tipos de discurso, tales como el Informe de Política Monetaria, el Informe Monetario, el Informe de Estabilidad Financiera, el Informe de Inclusión Financiera, el Informe de Proveedores no Financieros de Crédito; y la Evaluación del Mercado de Cambios y Balance de Pagos. Estos textos dan cuenta del curso de diferentes aristas de la economía mediante un registro formal. En cuanto a su objeto, ya no es prescriptivo, sino explicativo. Aunque conservan parte de la jerga profesional, establecen una relación más estrecha con la audiencia a través de una serie de recursos: estructuras sintácticas más simples, variaciones tipográficas, marcadores textuales y explicaciones concretas acompañadas por gráficos y tablas que favorecen la comprensión.

La audiencia del tercer anillo plantea el mayor desafío comunicativo por su heterogeneidad socioeconómica y cultural. A fin de entablar un diálogo con estos nuevos interlocutores, el BCRA ha tenido que apartarse de su idiolecto profesional. Comenzó, entonces, a utilizar un estilo de redacción fluido y concreto acompañado por explicaciones, definiciones y glosarios. De este modo, podría acercarse a la sociedad sin perder, en el camino, su rigurosidad técnica.

La elocuencia a la hora de transmitir información es mucho más que un acto de empatía con el lector. ¿Qué sentido tendría que los ciudadanos tuvieran derechos que no pudieran gozar? Una de las formas de garantizarlos es a través de un discurso claro y comprensible. Tomemos por caso el acceso a la información pública, respecto del cual el BCRA adopta una postura colaborativa que promueve la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. Para ello, pone a disposición de la población una guía de acceso a la información pública. El valor comunicativo de este contenido radica en la forma en que se presenta: formato de preguntas y respuestas, estructuras sintácticas concisas, numeradas y organizadas por viñetas. Esta organización textual aparece inmersa en un género expositivo-explicativo con predominio dialogal y un registro de formalidad estándar.

Otra forma de acercarse a la ciudadanía es a través de medidas destinadas a lograr la inclusión financiera de los sectores más vulnerables. Para ello, el BCRA aplica tecnologías informáticas y de la comunicación. Estas permiten que los usuarios financieros puedan obtener una serie de beneficios, tales como operar a menor costo y en forma remota (a título ilustrativo, pagar mediante billetera electrónica, abrir una cuenta o pedir un préstamo desde un celular). Ahora bien, para que los usuarios puedan acceder a los

beneficios de la bancarización, es necesario que sepan dónde encontrar la información, la comprendan y puedan utilizarla. Desde el punto de vista lingüístico, los contenidos se presentan en un informe de género descriptivo-expositivo con recursos inherentes al lenguaje claro: una síntesis ejecutiva que anticipa al lector los temas que el informe abordará; tablas y gráficos, variaciones tipográficas para destacar ideas y contenidos organizados en viñetas.

Los medios de pago electrónico constituyen otro puente a través del cual el BCRA se acerca a la sociedad. La propagación de su uso es uno de los ejes de gestión del BCRA. En consonancia con esta determinación, es esencial que las personas usuarias financieras conozcan lo que significa, por ejemplo, un Débito Inmediato (DEBIN), un Cheque Electrónico (*e-cheq*) o un Pago Electrónico Inmediato. A fin de contribuir a la comprensión de estos medios de pago, los contenidos están redactados mediante estructuras sintácticas efectivas y comprensibles a través de un estilo didáctico y armonioso. Además, se proporcionan hipervínculos que le permiten al lector profundizar en cada tema.

El sitio institucional del BCRA también cuenta con un espacio reservado específicamente para las personas usuarias. Allí pueden obtener información de diversas índoles: acceso al mercado de cambios, consulta de la central de deudores, cheques denunciados, recomendaciones para prevenir estafas y comparación de comisiones bancarias, entre otras cuestiones. Se trata de breves instrucciones numeradas y expresadas bajo la modalidad de preguntas y respuestas, acompañadas por imágenes. Ofrece, además, un diccionario financiero que facilita la comprensión de los contenidos publicados.

En el marco del propósito institucional de velar por los derechos de la ciudadanía, la Protección a las Personas Usuarias de Servicios Financieros no podía estar ausente. Estos derechos, que se inscriben en el art. 4(h) de la Carta Orgánica del BCRA, se plasman en un informe integral redactado en estilo formal estándar. Allí, las personas usuarias pueden informarse acerca de sus derechos, la forma en que pueden realizar reclamos ante el BCRA, las obligaciones de las entidades financieras y los datos para comunicarse con cada una de ellas. El informe proporciona imágenes e infografías que facilitan la comprensión.

Como parte del proceso de bancarización y acercamiento de la ciudadanía al sistema financiero, la Carta Orgánica del BCRA incorporó el mandato de promover la Educación Financiera (art. 42). Se trata de acciones educativas destinadas a la audiencia del tercer anillo. El objeto de estas medidas consiste en lograr que los ciudadanos puedan tomar decisiones informadas en torno a sus finanzas, tanto para su propio bienestar como para el de la sociedad. Tales acciones trascienden la mera divulgación de información

financiera, dado que la heterogeneidad de estos destinatarios requiere una suerte de traducción de conceptos técnicos y, en general, complejos a un lenguaje llano y comprensible.

Con este propósito, el BCRA pone a disposición de los ciudadanos una serie de recursos didácticos, tales como material de enseñanza (libros de texto, actividades digitales y material audiovisual); capacitación destinada a docentes y estudiantes (de distintos niveles del sistema educativo); y actividades con miras a incluir a los sectores vulnerables (personas que buscan empleo, inmigrantes, personas con discapacidad, entre otras); campañas digitales de educación sobre planificación financiera, ciberseguridad y protección de personas usuarias a través de videos tutoriales publicados en medios públicos de televisión, redes sociales y en el sitio web del BCRA.

Estas acciones conforman un andamiaje a través del cual la educación financiera genera un efecto expansivo: la entidad forma docentes para capacitar estudiantes, quienes transferirán los saberes aprendidos a sus familias y comunidades. La estrecha relación entre esta propuesta educativa y el lenguaje claro es innegable. Para que un libro o un manual pueda ser comprendido, es necesario que el registro y el léxico del texto guarden relación con los temas abordados y con el nivel educativo de los lectores. En palabras del lingüista ruso Roman Jakobson, para que exista una comunicación, el destinatario deberá decodificar el mensaje codificado por el emisor. Por consiguiente, para que la audiencia a la que está dirigida la educación financiera pueda decodificar (o comprender) los contenidos enseñados, estos deben estar redactados en forma clara y efectiva. En esta línea de pensamiento, la entidad entabla un diálogo con los estudiantes y docentes en un tono despojado de formalidad.

IV. CONCLUSIONES

Los esfuerzos que el BCRA viene realizando para acercarse cada vez más y mejor a la población dependen de la claridad y la elocuencia con las que divulga sus contenidos. La audiencia que, originariamente, estaba circunscripta a las entidades financieras y cambiarias, fue expandiéndose hasta abarcar diversos destinatarios de la sociedad: estudiantes de todos los niveles, jóvenes profesionales, micro emprendedores, organizaciones no gubernamentales, municipios y sociedades vecinales de fomento, personas con discapacidad, inmigrantes, colectivo LGBTIQ+, entre otros sectores vulnerables. Esta inclusión puso de manifiesto la necesidad de moldear el lenguaje burocrático y transformarlo en un canal comunicativo llano y comprensible a la medida de los distintos anillos de audiencias. La decisión del BCRA de cambiar el paradigma de escritura críptica por el de comunicación clara y accesible constituye el primer paso hacia la democratización de la información. Sin duda, queda un largo camino por delante y la forma de

recorrerlo será la capacitación en lenguaje claro. La pluralidad de audiencias informadas será una realidad cuando puedan encontrar, comprender y usar la información que necesitan.

BIBLIOTECA Y LENGUAJE CLARO: CÓMO MOTORIZAR UNA POLÍTICA PÚBLICA DESDE LAS BASES. EL CASO DE LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Por María Eugenia Villa ()*

I. INTRODUCCIÓN

En estas líneas me propongo describir de qué manera se ha implementado el Lenguaje Claro en el ámbito de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, subrayando especialmente el papel que ha desempeñado la Biblioteca Pública Esteban Echeverría en ese proceso.

Hoy contamos con una Ley de Lenguaje Claro, con compromisos asumidos dentro de la Agenda de Gobierno Abierto, con una guía para el uso dentro del ámbito legislativo —y la correspondiente capacitación a través de una plataforma virtual—, además del monitoreo permanente sobre las leyes que se siguen sancionando, cuyos resultados se publican en el sitio web institucional de la Legislatura⁽¹⁾.

En cada uno de estos logros, la participación de la Biblioteca fue central ya que se constituyó como punto de partida, usina, laboratorio y espacio desde el cual se sostiene, hasta hoy, una actividad permanente para consolidar la herramienta del lenguaje claro dentro de la Legislatura. Por eso decimos que surgió “desde las bases”, por ser la Biblioteca una dirección simple, del área institucional, constituida por un equipo de 27 trabajadoras y trabajadores, que hizo propia la idea y que la incorporó como una mejora dentro de su sistema de calidad a mediados de 2017.

(*) Directora de la Biblioteca Pública Esteban Echeverría (Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Licenciada en Enseñanza de la Historia (UCAECE). Diploma en Gestión de Bibliotecas Parlamentarias (UNMDP). Diploma en Bibliotecología Social (UBA). Mediadora Comunitaria (Escuela Nacional de Justicia) Docente de Nivel Medio (CABA). Educadora Popular.

(1) Ley 6367 (sancionada en diciembre de 2020) Compromisos de OGP en tándem con la Secretaría Legal y Técnica del GCBA asumidos en 2022/2023.

Como sucede en muchos ámbitos legislativos, las bibliotecas brindan servicios de información para colaborar con la tarea parlamentaria y atienden consultas y necesidades de la comunidad circundante, asumiendo el rol de servicio público de información⁽²⁾. Recibir consultas a diario —tanto presenciales como remotas— y elaborar respuestas para alcanzar la satisfacción de las personas usuarias, fue la dinámica que nos permitió notar la distancia entre ese sujeto colectivo y los textos normativos producidos en nuestro ámbito, es decir, las leyes que establecen derechos y obligaciones y que deben ser cumplidas en la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Algo sobre la complejidad, sobre la imposibilidad de comprender en algunos casos y la necesidad de recurrir a “alguien que entienda y lo explique más fácil” empezó a repetirse en las consultas. Identificar esta problemática a partir de la evidencia, nos llevó a interpelar una práctica comunicacional arraigada y heredada sin cuestionamiento alguno ni posibilidades de reformulación a la vista.

Y con ese diagnóstico inicial se habilitaron algunas preguntas:

- ¿Cómo facilitar el acercamiento de las personas usuarias a la tarea esencial que desarrolla la Legislatura?

- ¿De qué manera propiciar el entendimiento de las leyes?

- ¿Qué tipo de tareas son necesarias para garantizar el derecho a la información?

Puertas adentro nos permitimos revisar nuestras metas institucionales —el qué, el para qué y para quiénes—, partiendo de lo esencial: la biblioteca es un servicio social en el interior de un ámbito legislativo. Y sería inadecuado considerar la implementación del lenguaje claro por fuera de una secuencia más amplia, signada por el avance de las nuevas tecnologías, enriquecida por la formulación de nuestro sistema de calidad⁽³⁾ y caracterizada por una especial predisposición para interactuar con la comunidad en la

(2) Para la primera de estas funciones, el oficio se vincula con la búsqueda de antecedentes y contenidos para la formulación de fundamentos, la actualización de recursos necesarios para el debate en las comisiones y la ampliación del catálogo a través de la relación con otros centros documentales, por citar algunas. Para la atención del público externo, los servicios son diversos y en este artículo ponemos el foco especialmente en la atención de las consultas sobre la normativa sancionada por el cuerpo.

(3) El sistema de calidad de la Biblioteca se plasmó por primera vez en 2011, de acuerdo con la Norma ISO 9001 actualizada en 2015. Desde 2011 la Biblioteca es auditada de manera interna y externa con frecuencia anual para certificar las metas y objetivos, los procedimientos, planes de mejora y documentos internos.

que se inserta la Legislatura. Todos estos factores confluyeron para ensayar nuevas tareas.

Otro pilar fundamental de la instrumentación del lenguaje claro desde la Biblioteca fue el metodológico. La experiencia de trabajo dentro de la Legislatura nos indica que las buenas prácticas se originan cuando se democratizan las instancias decisorias y se arraigan en equipos sensibilizados con la temática que puedan responder idóneamente al desafío. Esto garantiza que una política pueda tener continuidad en el tiempo y sea convocante. Y uso esta palabra porque cuando se dieron los primeros pasos con el lanzamiento del módulo “Ley Simple”⁽⁴⁾ —que fue el primer aporte y del que ya hablaremos— varias trabajadoras de otras áreas de la Legislatura se acercaron para sumarse al equipo y vincularse específicamente con esta tarea.

Crear un entorno para reflexionar y poner en debate el rol de la Biblioteca implicó la reunión del equipo completo de trabajo y el registro de ideas que surgieron para redefinir tareas. Para esto, optamos por una matriz que nos permitió detectar riesgos y fortalezas en un ejercicio colectivo y horizontal. Las propuestas que surgieron allí se orientaron especialmente a favorecer el intercambio fluido de información entre la ciudadanía y representantes legislativos/as. Decidimos transitar este camino para fortalecer nuestro rol de Biblioteca Parlamentaria y brindar un nuevo canal de información capaz de resaltar el carácter democrático del ámbito legislativo.

II. INTERPELAR PRÁCTICAS COMUNICACIONALES

A partir del proceso de autonomía que modificó el estatus jurídico de la Ciudad de Buenos Aires, cobraron centralidad en el discurso político una serie de categorías vinculadas a la democracia participativa. La Legislatura cumplió un rol fundamental en la construcción y definición de esta terminología: se volvió prioritario garantizar el derecho a la información, se empezaron a realizar audiencias públicas como requisito para la aprobación de leyes de doble lectura, se crearon instancias de interacción como el presupuesto participativo, se amplió la idea de accesibilidad y se definieron acciones para garantizar la transparencia —otro término que se impuso fuertemente— y, con ella, fortalecer la democracia en la Ciudad de Buenos Aires.

La intención de generar cercanía entre instituciones y ciudadanía estaba explícita en todas las acciones. La Legislatura sancionó entonces las leyes institucionales y se dio a la tarea de “bajar al llano” los derechos consagrados en la flamante Constitución de la Ciudad. También fueron años de mucha afluencia presencial de público a la Biblioteca, con diversas consultas sobre el nuevo andamiaje legal que se estaba construyendo.

(4) <https://biblioteca.legislatura.gob.ar/leyClara.aspx>.

El sector de Referencia de la Biblioteca quizá fue el primero en advertir que muchas de las personas usuarias manifestaban dificultades para comprender el lenguaje legislativo. Y tenían razón. Es evidente que la mayoría de la población no está familiarizada con el léxico especializado ni maneja el mismo código que se lee en las normativas y demás comunicaciones que emiten las instituciones públicas. Existen fórmulas y tradiciones discursivas difíciles de repensar y desanclar, excesiva formalidad, preámbulos extensos, palabras de más, siglas y tecnicismos que no se definen. Y este es un punto que atenta contra las buenas intenciones de la participación ciudadana.

Los motivos por los cuales las instituciones comunican como lo hacen pueden ser de los más variados. En la Legislatura —y creo que esto puede ser un denominador común— se ha respetado por años una tradición que supongo viene del ámbito del derecho y su modo de escritura particular. A la hora de redactar, de manera mayoritaria, se recurre a modelos y a formas heredadas.

Comunicar para que todo el mundo entienda amerita un análisis del ámbito discursivo y una voluntad expresa de democratizar el acceso a la información. Hace falta ir un poco más allá de la idea de transparencia como una vidriera que muestra datos, que publica presumiendo que con eso alcanza para que la ley sea conocida y acatada. El apego a la norma probablemente se deba más a la comprensión que a la sanción.

En la Biblioteca quedó a la vista que garantizar responsablemente el acceso a la información implicaba algo más que publicar el catálogo, digitalizar y poner en línea recursos digitales o actualizar convenientemente el acervo bibliográfico con obras nuevas. Ni siquiera era del todo suficiente lanzar nuevas colecciones o realizar periódicamente el control de inventario. Había que profundizar el rol de la Biblioteca como nexo entre la Legislatura y la Comunidad y orientar nuestro trabajo en función de las necesidades de información que los nuevos tiempos requerían.

III. LENGUAJE CLARO: UN EJERCICIO PERFORMATIVO

No inventamos nada, sino más bien buscamos referentes. La primera inspiración llegó en 2015. La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile había publicado el programa Ley Fácil para hacer accesibles las leyes sancionadas por ese parlamento⁽⁵⁾. En 2017 decidimos dar el primer paso desde la

(5) <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil> En 2015 solicitamos a las autoridades de la Legislatura la evaluación de un proyecto de convenio de mutua colaboración con la Biblioteca del Congreso de Chile, de manera de conocer más a fondo la herramienta.

Biblioteca con un pequeño equipo de trabajo formado académicamente en distintas disciplinas.

La primera tarea duró cuatro meses y consistió en hacer un relevamiento de las leyes sancionadas por la Legislatura desde el momento de establecerse la autonomía. Superaban las cinco mil y luego de esa revisión, seleccionamos aquellas que tenían más impacto en la comunidad —desde nuestra óptica— por estar vinculadas al desarrollo o promoción social, al reconocimiento de derechos y a la ampliación del concepto de ciudadanía.

Con ese universo acotado ensayamos un texto facilitador a través de preguntas y respuestas para identificar fácilmente el objeto de la ley, la autoridad de aplicación, las finalidades que perseguía, si establecía sanciones, entre otras particularidades. También se diseñó una ilustración diferenciada para cada Ley Simple y se agregó una sugerencia bibliográfica para vincular cada una con algún material pertinente de nuestro catálogo. Nuestra propuesta también habilitaba el enlace con el texto original de la ley.

Este primer trabajo que hicimos y que continuamos hasta la fecha a partir de la actualización permanente en el sitio web de la Biblioteca⁽⁶⁾ técnicamente consiste en un ejercicio de lectura fácil, que no es lo mismo que lenguaje claro, pero tiene mucha relación. Al igual que el programa de la Biblioteca de Chile, el módulo Ley Simple que publica la Biblioteca consiste en la presentación de un texto alternativo a las leyes sancionadas por la Legislatura de la Ciudad, es decir, un documento anexo al texto de la ley que intenta facilitar la comprensión. No es lo ideal porque duplica la información y porque la lectura fácil también tiene por finalidad garantizar la accesibilidad a ciertos grupos que tienen alguna necesidad especial en relación a lo cognitivo, como pueden ser las personas adultas mayores o las personas que viven con algún tipo de discapacidad.

En cambio, el lenguaje claro se destina a la población en general (no a grupos particulares), y su meta es que las personas encuentren fácilmente la información, la comprendan y la puedan utilizar⁽⁷⁾. Esto se materializa en una serie de estrategias a la hora de elaborar la comunicación, por ejemplo: la elección de las palabras de uso frecuente, la estructura de la comunicación, el uso de un determinado tiempo verbal, las formas expresivas en positivo, la definición de los términos técnicos y siglas, las expresiones no sexistas como garantía del principio de no discriminación.

La primera experiencia concreta en la Legislatura fue entonces el ejercicio que llamamos Ley Simple y que publicamos como Biblioteca en nuestro

(6) <https://biblioteca.legislatura.gob.ar/>

(7) Definición elaborada por International PlainLanguageFederation disponible en línea <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>

sitio web. Para lograrlo trabajamos con la Dirección General de Sistemas de manera de incluir un módulo de carga administrado por la Biblioteca, para reflejar este trabajo. En marzo de 2018 finalmente presentamos la experiencia en un acto al que asistió el vicepresidente 1° en ejercicio. También convocamos a integrantes del Consejo de la Magistratura, que venían trabajando en ese entonces en la elaboración de un glosario jurídico en lenguaje claro, dentro de un plan de acceso a la justicia.

Esta actividad nos puso en contacto con la Red Argentina de Lenguaje Claro⁽⁸⁾ que se había constituido unos meses antes y se nucleaba en el Senado de la Nación. El equipo de la Biblioteca participó activamente de las reuniones de la Red durante 2018⁽⁹⁾ y de la capacitación semestral que brindó esta durante 2019. Ese mismo año se conformó la Red CABA de Lenguaje Claro, para avanzar de manera conjunta en la implementación a nivel local desde el Consejo de la Magistratura, la Secretaría Legal y Técnica (dependiente del Ejecutivo) y la Legislatura.

En diciembre 2020 se sancionó la ley 6367⁽¹⁰⁾ que estableció el uso obligatorio del Lenguaje Claro en todo el sector público de CABA. Ese mismo año se lanzó el Observatorio de Lenguaje Claro en la Facultad de Derecho de la UBA y la Biblioteca, a través del equipo que venía trabajando en Ley Simple y participaba activamente de la Red Argentina de Lenguaje Claro, se integró a varias de sus comisiones⁽¹¹⁾. Ese año recordado por la pandemia de COVID19 posibilitó la implementación de líneas de trabajo remoto y la participación virtual de la Biblioteca en la Reunión Anual de ASALRA en la que expusimos la experiencia del lenguaje claro dentro de la Legislatura y la importancia de incorporar la temática en la formulación de capacitaciones y módulos de formación legislativa⁽¹²⁾.

En 2021 organizamos desde Biblioteca el primer Conversatorio para la Implementación de Lenguaje Claro en la Legislatura⁽¹³⁾, compartiendo nuestra experiencia en un panel con la Diputada Manuela Thourthe —que había sido la autora del proyecto de ley—, el secretario parlamentario de la Legislatura, Pablo Schillagi y el Ingeniero Fernando Rocca, referente de la

(8) <http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/>

(9) A petición del equipo de Biblioteca, el entonces vicepresidente 1°, Francisco Quintana, gestionó la adhesión formal de la Legislatura a la Red.

(10) <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/537022> obtuvo 55 votos afirmativos sobre un total de 60.

(11) Administración Pública, Lectura Fácil, Discurso Jurídico y Género.

(12) ASALRA es la Asociación de Administración Legislativa de la República Argentina. En el Encuentro 2020 la Biblioteca participó en dos paneles transmitidos en vivo. <https://youtu.be/KndmZLWRiXE> Panel de Bibliotecas Parlamentarias y Desafíos. <https://youtu.be/K5W8b6ZKfK4> Panel de Formación Legislativa.

(13) Transmisión en vivo en el canal oficial de Legislatura CABA https://www.youtube.com/live/kHmWRD0_-1o?feature=share

Red Argentina de Lenguaje Claro y del Observatorio de Lenguaje Claro de la Facultad de Derecho, UBA. Se planteó en esa mesa la necesidad de pensar acciones para incluir esta herramienta que establecía la ley en la redacción legislativa y en la importancia de generar actividades de capacitación para el personal implicado en el proceso de elaboración normativa.

A principios de 2022 tuve la posibilidad de llevar a conocimiento de las nuevas autoridades de la Legislatura —asumidas en diciembre 2021— el proyecto que veníamos desarrollando, los logros alcanzados y los desafíos que se nos presentaban para implementar el lenguaje claro y cumplir con la ley sancionada por la Legislatura en 2020. El Diputado Emmanuel Ferrario —recientemente designado vicepresidente 1°— conjuntamente con la Ing. Florencia Romano —que luego sería designada secretaria administrativa— decidieron avanzar en este sentido, elaborando una hoja de ruta para la formulación de la Guía de Uso de Lenguaje Claro para todas las comunicaciones de nuestro ámbito. La Biblioteca fue elegida para coordinar esta tarea cuyo fruto fue la Guía⁽¹⁴⁾ y el diseño de un curso virtual para la capacitación específica en el plano interno⁽¹⁵⁾.

Este trabajo se realizó entre mayo y septiembre de 2022 y fue posible por la experiencia del equipo que ya venía trabajando en Biblioteca y la incorporación de trabajadoras de otras áreas (Derechos Humanos, Atención Ciudadana, Legislaturas Conectadas, asesoras legislativas y Comunicación Institucional).

En paralelo la Legislatura fue invitada por la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para emprender acciones en el marco del ecosistema de Gobierno Abierto⁽¹⁶⁾. Al sumarse a esta mesa y asumir un compromiso en el que también participan organizaciones de la sociedad civil, el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo de la Ciudad se proponen los siguientes objetivos:

- a. generar instancias participativas con la sociedad civil y escuchar las demandas de la ciudadanía;
- b. capacitar a diferentes áreas de gobierno sobre la temática e incluirla en sus agendas;

(14) La Guía forma parte de los enlaces útiles del sitio web de la Legislatura <http://www.legislatura.gob.ar> que también publica la hoja de ruta en la que se inscribe la política de lenguaje claro y la noticia sobre la presentación de la Guía en panel con Secretaría Legal y Técnica GCBA y Consejo de la Magistratura / noviembre 2022. <https://www.legislatura.gob.ar/posts/presentaron-la-guia-de-lenguaje-claro2748.html#:~:text=La%20Ley%206367%20establece%20que,con%20independencia%20del%20soporte%20utilizado>.

(15) El curso autogestionado se encuentra disponible en la plataforma del Instituto Legislativo de Capacitación Permanente <https://ilcp.legislatura.gob.ar>.

(16) Compromiso 4 Gobierno Abierto Secretaría Legal y Técnica GCBA y Legislatura CABA https://drive.google.com/file/d/1dmz6uiPGFMA_UkfvJBNBke1O8uqJfn5K/view.

- c. difundir la temática a la ciudadanía;
- d. contar con acceso online a trámites, normativas o documentos en lenguaje claro;
- e. realizar autoevaluaciones en áreas de gobierno para contar con propuestas de mejora.

Al momento de escribir este artículo, la Biblioteca ha sido invitada por el área de Transparencia de la Cámara de Diputados de la Nación para la exposición de experiencias sobre la aplicación de lenguaje claro, ya que también se ha delineado un compromiso en el marco del proyecto Gobierno Abierto⁽¹⁷⁾. El encuentro se realiza en la Organización de Estados Iberoamericanos y cuenta con especialistas en la temática de Chile y Colombia, países que han establecido algunos hitos fundamentales en la región.

En septiembre de 2023 nos hemos propuesto desde la Biblioteca la realización de un encuentro con las legislaturas de las provincias para reflexionar sobre la importancia estratégica de avanzar en la implementación del lenguaje claro en las comunicaciones oficiales, tarea que estamos coordinando con el equipo que lleva adelante el programa Legislaturas Conectadas. La federalización de esta herramienta también busca convocar especialmente a las bibliotecas parlamentarias de cada distrito para promover el trabajo colaborativo y la reflexión conjunta en relación a la comunicación institucional.

IV. ALGUNAS CONCLUSIONES

Comunicar en forma llana y simple no es nada fácil. Para construir ese modo directo basado en las necesidades de información que tiene hoy la ciudadanía, se necesita encarar el trabajo de manera interdisciplinaria a través de equipos conformados con la idea de las múltiples miradas, con arraigo institucional, permanencia y sensibilidad frente a la temática.

La implementación del lenguaje claro es un ejercicio en movimiento, tiene espíritu performativo. No tenemos una fórmula exacta sino más bien, ensayamos distintas formas expresivas para observar cuál puede reunir la condición de brevedad, concisión y claridad. Pero, por sobre todo, exige reconsiderar institucionalmente el propósito comunicativo.

Desde la experiencia de la Legislatura Porteña, podemos decir que es una herramienta útil para las áreas que producen contenido institucional y tienen que comunicar hacia la comunidad (gacetillas de prensa, redes so-

(17) https://www.diputados.gov.ar/institucional/infGestion/congreso_abierto/segundo-plan/index.html.

ciales, entre otros canales) y hacia el interior (algunos ejemplos podrían ser los formularios de Recursos Humanos, las circulares, la tramitación administrativa y el escritorio virtual).

Pero también ha generado una nueva revisión y énfasis en los pilares que sostienen al modo de redacción normativa. La hoja de ruta para implementar una comunicación clara intramuros, el énfasis que le imprimimos desde la Biblioteca y todos los hitos que fuimos construyendo desde 2017, buscan interpelar y actualizar nuestra praxis para construir un lenguaje legislativo con el eje puesto en el derecho a comprender.

El cruce entre lenguaje claro y técnica legislativa es absolutamente posible, porque los criterios son compatibles. Pero advertimos que la propia dinámica de un poder que tiene 60 representantes y cientos de personas en rol de asesoría y redacción, que se renueva cada dos años y que con la misma frecuencia suele cambiar sus líneas de gestión política, requiere de instancias abiertas para polemizar sobre el modo comunicacional.

Al mismo tiempo resulta indispensable darle transversalidad a la herramienta y formalizar una instancia de consulta permanente, seguimiento y monitoreo de la implementación, sobre todo ahora que existe la obligación de usar el lenguaje claro como modo de garantizar el entendimiento de las personas destinatarias.

La otra cuestión que subrayo es el papel estratégico que pueden desarrollar las Bibliotecas de los ámbitos legislativos, como espacios con alto nivel de idoneidad para la puesta en marcha, la ejecución y la coordinación de proyectos de lenguaje claro en el interior de los parlamentos. Esto se fundamenta en su rol de interacción con la ciudadanía y la detección de obstáculos que la ciudadanía manifiesta a la hora de encontrar y comprender la información que se produce en el ámbito legislativo.

Las bibliotecas son territorios donde se encuentran las personas “de a pie” con las leyes y demás normas, y son también dispositivos que habitualmente clasifican información y catalogan materiales de acuerdo con distintas categorías conceptuales. Son también sectores institucionales, con trabajadoras y trabajadores comprometidos con la función legislativa, que intentan enriquecer el proceso de elaboración de leyes en durante su génesis, con la disponibilidad de materiales apropiados para sustentar debates, o a la hora de encontrar antecedentes. Por todo esto, su aporte puede ser fundamental en el proceso de implementación de estas políticas públicas dentro de los poderes legislativos.

Nos quedan muchas tareas pendientes. Especialmente darnos tiempos para pensar y sistematizar experiencias, intercambiar buenas prácticas, animarnos a teorizar sobre el tema e imprimirle un carácter decididamente activo a la noción de transparencia. Si queremos una ciudadanía que se

comprometa y participe de la “cosa pública” habrá que pensar y definir acciones para que eso suceda. El ámbito legislativo tiene la particularidad de ser plural y diverso y, por la misma razón, habilita enfoques interesantísimos a la hora de democratizar una práctica y allanar el camino a la comprensión.

La mejora en las comunicaciones es, en el mundo que vivimos, vital para generar cercanía y fortalecer esa marca propia del quehacer legislativo, que no puede desdibujarse. Formar redes y apoyarnos en las experiencias a nivel institucional y federal, es un camino que puede facilitar nuestra tarea.