

EL PRESENTE Y FUTURO DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR

Cada 15 de marzo desde 1983 hasta la fecha, los consumidores individualmente o agrupados en asociaciones civiles celebramos el día mundial de nuestros derechos como tales.

Estos derechos básicos, que comprenden la satisfacción de las necesidades básicas, la seguridad, la información, la educación, la libre elección, la representación, la reparación y un medio ambiente saludable han sido recibidos por las constituciones nacionales y legislaciones vigentes en nuestra región con distintos grados de avance y especificidad.

La cambiante realidad de las relaciones comerciales y de consumo, observada desde la fecha en que por primera vez, en 1962 se reconoció a los consumidores como el grupo más grande del sistema económico, que se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas, y a su vez también influye en la toma de las mismas, amerita avanzar con firmeza en su consolidación, respeto y reconocimiento por parte de toda la sociedad.

Nuestra principal acción en este sentido, radica en constituirnos en una herramienta eficaz a la hora de resolver los conflictos que las relaciones de consumo generan. La Constitución Nacional de la Argentina prescribe claramente en su Artículo 42 la obligación de establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos del consumo.

El Arbitraje de Consumo, desde sus orígenes, se ha constituido en real acceso a la justicia para consumidores y proveedores ante la realidad del litigio y en las condiciones que la Constitución prevé.

En el transcurso del presente año se celebrará en San Pablo, Brasil, el III Foro de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Latinoamérica, cuya anterior sesión se llevó a cabo en la ciudad de Panamá en el mes de junio de 2003. En aquella oportunidad se destacó que “es necesario avanzar decididamente en el establecimiento de mecanismos que permitan a los consumidores obtener un acceso expedito y seguro a la resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, a través de mecanismos administrativos, extrajudiciales y judiciales. En tal sentido, la posibilidad de que los consumidores puedan ejercer su derecho a la reparación de daños en forma individual y colectiva, así como la tutela de los intereses difusos, tanto en sede administrativa como en el ámbito del Poder Judicial, debe ser una realidad en cada uno de los países de la región. De igual modo, la existencia de medios alternativos de resolución de conflictos como la mediación, la conciliación y el arbitraje han demostrado en algunos países ser mecanismos eficaces y eficientes para descongestionar el sistema judicial además de permitir que las diferencias puedan resolverse a través de la voluntad de las partes involucradas”.

Estamos convencidos que el futuro de la protección al consumidor se construye con acciones concretas en el presente. En esa tarea estamos.-

Buenos Aires, 19 de marzo de 2004