

## **ARBITRAJE DE CONSUMO EN LAS PROVINCIAS: UN DERECHO POSTERGADO**

La experiencia recogida durante los primeros seis años de vigencia del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO en la Argentina ha producido un marcado efecto positivo en la población que ha tenido acceso al mismo. Las opciones existentes hasta la instalación de este mecanismo alternativo que complementa a la justicia ordinaria, excluían una extensa gama de cuestiones litigiosas entre proveedores de bienes y servicios y consumidores y usuarios quienes, ante la imposibilidad de acceder a los servicios de profesionales que intervendrían en su representación o por cuestiones económicas, quedaban fuera de los ámbitos que ponen fin a los conflictos.

Mediante el Arbitraje de Consumo se han canalizado desde abril del año 1998 más de doce mil reclamos que, por sus características, no accedían a la Justicia. Esto ha despertado inquietud en algunas autoridades como también en las distintas comunidades provinciales, quienes han demostrado su interés en concretar métodos ágiles y eficientes de resolución de conflictos entre los actores sociales.

Esta voluntad enfocada a brindar a los habitantes locales un elemento eficaz para recomponer las relaciones de consumo, muchas veces resentidas por la adopción de conductas especulativas alejadas del marco ético necesario en la provisión y adquisición de bienes y servicios, debe recibir de los consumidores y empresarios responsables un claro voto de confianza, en tanto la instrumentación de nuevos sistemas de resolución de conflictos es un imperativo impostergable que reclaman los nuevos escenarios planteados en las relaciones de intercambio.

Lamentablemente no ha sido igual la respuesta esperada de las autoridades locales, en tanto únicamente se han sumado a la propuesta efectuada por las autoridades nacionales unas pocas jurisdicciones provinciales, entre las que se cuentan Mendoza, Córdoba, Chaco, Formosa y Catamarca, con distintos niveles de avance en su efectiva puesta en funcionamiento. En este sentido se rescata la labor desarrollada por legisladores provinciales y algunos municipios del país, que se han movilizado en este mismo sentido con proyectos y acciones concretas.

Son numerosas las organizaciones no gubernamentales existentes en el país, que enteradas de la vigencia de esta eficaz manera de resolver las disputas comerciales han requerido información, ávidas de colaborar e intervenir en el Sistema de Arbitraje de Consumo. Este indicador es halagüeño, si lo sumamos a la voluntad expresada por los empresarios y sus Cámaras al aceptar el desafío de demostrar al mercado local cada día más competitivo y globalizado, una actitud mercantil transparente y confiable.

El Arbitraje de Consumo es gratuito, ágil y se consolida diariamente como mecanismo alternativo de solución de diferencias. Los habitantes de las provincias argentinas merecen acceder a este sistema que responde a las necesidades de la gente. La respuesta queda en manos de las autoridades provinciales y de los propios actores sociales, quienes son corresponsables de lograr este objetivo.

Buenos Aires, 19 de abril de 2004