

LA SALUD DEL SISTEMA DE ARBITRAJE Y LOS REMEDIOS PARA MANTENERLA

Entre las características que se observan del Arbitraje de Consumo, existe una realmente destacable y que es la participación de la sociedad civil en el esfuerzo cotidiano por brindar respuestas concretas a los usuarios del Sistema. Quienes han conocido y utilizado este mecanismo de resolución de los conflictos del consumo han podido experimentar el esfuerzo de los árbitros que, habiendo sido propuestos por asociaciones constituidas con diverso origen y cometidos, aúnan experiencias y voluntad para lograr uno de los propósitos esenciales de nuestra existencia: pacificar las relaciones de consumo deterioradas y brindar un acceso a la justicia para los consumidores y empresarios interesados.

Ello no resulta fácil, a poco que hagamos un análisis acerca de la diversidad interpretativa que puede existir entre los profesionales que integran los Tribunales Arbitrales de Consumo, quienes como es lógico suponer, se incorporan a cada Tribunal con sus propias nociones de equidad, justicia y experiencia. Por ello, se destaca la actitud componedora de cada árbitro en cuanto se observan en el quehacer diario, sobrados ejemplos de contemporización de posturas muchas veces irreductibles o carentes de voluntad de acuerdo entre las partes que acuden a nuestro ámbito en búsqueda de una solución para sus problemas.

No obstante, resulta saludable reflexionar acerca de los resultados obtenidos en este aspecto y los ajustes que sean necesarios para mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Los índices de unanimidad en los laudos arbitrales emitidos hasta fines del mes de agosto pasado, traducen un 98,58% de acuerdo entre los árbitros en más de 1980 pronunciamientos.

Este indicador, señala la común interpretación otorgada por cada uno de los integrantes del Tribunal Arbitral ante las posturas y pretensiones de las partes, con un nivel de acuerdo formidable.

Pero ello no debe permitirnos confiar en que los esfuerzos por mejorar deban postergarse, toda vez que a pesar de los resultados obtenidos por el Sistema en este aspecto, resultará positivo recordar en forma permanente a quienes tienen la seria responsabilidad de resolver cuestiones ajenas con equidad y sentido de la justicia, que el arbitraje de consumo ha logrado consolidar su prestigio entre los usuarios

merced a la ausencia de actitudes que puedan ser consideradas corporativas, sectoriales o contrarias al sentido común.

El mejor remedio para cualquier amenaza que afecte la salud de nuestro Sistema, está en manos de quienes a diario concurren a plasmar sus opiniones y expresar sus conceptos como árbitros. La sociedad, destinataria de nuestra labor, cada día se expresa con mayor claridad acerca de su preferencia por utilizar los servicios del arbitraje de consumo. A ella debemos nuestras mejores respuestas.

Buenos Aires, septiembre de 2004