

## **EL ERROR DE CONFUNDIR LOS ADVERSARIOS**

El reciente fallecimiento de S.S. Juan Pablo II ha generado en la población de todo el Planeta incontables manifestaciones de congoja, aflicción y zozobra, pero también algunas que traducen esperanzas para el futuro. Entre esas manifestaciones sobresalen los acercamientos ocurridos en esa fecha entre dignatarios y representantes de naciones enfrentadas por situaciones de guerra casi permanentes, que aparecen como irreconciliables a la luz de la historia.

Los medios de comunicación masiva de todo el mundo se ocuparon de difundir estas actitudes no esperadas de quienes desde sus funciones y posturas políticas se han encargado de profundizar permanentemente este estado de beligerancia incomprensible. Es por ello que entendemos oportuno rescatar estas manifestaciones de acercamiento entre las personas, tan necesario en todos los ámbitos y a la vez tan improbables en muchos casos.

Nuestra tarea cotidiana apunta a resolver los conflictos del consumo que se planteen, especialmente por medio de la composición amigable entre quienes por distintas razones -en oportunidades por simples interpretaciones dispares de un acuerdo- se encuentran en un estado controversial de tal magnitud, que cuesta comprender y aceptar con facilidad.

Al escuchar a las partes de un conflicto, los árbitros pueden despojarse de las pasiones que llegan a obnubilar cualquier actitud razonable y lograr acuerdos saludables, que permiten continuar en muchos supuestos con la relación comercial deteriorada por el conflicto. Esta tarea, por momentos de gran desgaste emocional para quienes asumen la tarea de escuchar para resolver disputas ajenas, no siempre es reconocida por los involucrados, quienes en más de una oportunidad -habida cuenta del estado emocional de quien se siente perjudicado y exige justicia- maltratan a quienes se encuentran a su servicio, con actitudes descorteses e ingratas.

Quienes están al servicio de la comunidad para ayudar a resolver los conflictos, no son quienes causan las desavenencias entre las partes de una relación de consumo. Nuestro Sistema Arbitral de Consumo es un servicio gratuito, ágil y eficaz para las partes, pero no somos responsables de las situaciones que han generado el desagrado de quienes acuden a nuestra sede para obtener un pronunciamiento frente a su conflicto individual.

Esta reflexión, que podría catalogarse como obvia, apunta a rescatar actitudes de convivencia como las citadas al comienzo, entre quienes formamos parte de una sociedad que

se encuentra expuesta a los mismos padecimientos, obstáculos y conductas indeseables a la vez de sentir las mismas alegrías y tristezas que quienes acuden para lograr nuestro auxilio.

Sería positivo por ello recordar aquella afirmación de Eldridge Cleaver -conocido líder de las Panteras Negras en los años sesenta en Estados Unidos de América- de que "si uno no es parte de la solución, es parte del problema". Nosotros formamos parte de la solución, premisa que quien acude a los Tribunales Arbitrales de Consumo debería tener presente más a menudo.

Buenos Aires, marzo 2005