

EL DIA ANTES

A menudo recibimos comentarios y noticias desde los medios de comunicación masiva respecto al "día después" de una importante gama de acontecimientos naturales, políticos y económicos, que gravitan en forma directa o indirecta en la sociedad. Así se nos ilustra acerca de catástrofes y cambios que la naturaleza produce por sí o experimenta merced a la acción humana, los nuevos panoramas en los esquemas del poder político en el mundo, la región o el país y los nuevos escenarios económicos en los que deberemos desempeñarnos, - con agrado o si él -, pero inevitablemente.

Comentamos con igual interés y vehemencia las razones de un Tsunami, una crisis gubernamental o las acciones que debería haberse adoptado para evitar un quebranto de la economía en un ámbito determinado, a sabiendas en la mayoría de los casos de que no tenemos ninguna responsabilidad directa ni participación en la producción de esos fenómenos naturales o en los otros cambios en que se nos involucra.

No surge tan claro si algunas de las situaciones conflictivas que se producen cotidianamente en nuestros círculos más íntimos pero que tienen relevancia para otras personas - tales son las relaciones de consumo que celebramos -, se inscriben en esa gama de circunstancias que comentamos "el día después" o si deberíamos esforzarnos más intensamente en prevenir los posibles efectos "el día antes" y evitar consecuencias muchas veces desagradables para nuestro entorno.

Este enfoque simple de una realidad a la que accedemos diariamente en nuestros Tribunales Arbitrales de Consumo, permite ratificar la necesidad de mantener un permanente estado de reflexión acerca de nuestras conductas comerciales, tanto consumidores como proveedores, para evitar los dañinos efectos que en nuestra persona y patrimonio se advierte frente a las numerosas hipótesis de conflicto que tratamos.

Cuando consumimos a partir de la publicidad o nos interesamos por algún producto o servicio determinado, no siempre consideramos los efectos que producirá la concreción de esa relación contractual de consumo con la debida seriedad y meditación que el compromiso requiere. Si analizáramos más detenidamente nuestros "arranques" por cambiar un equipo de telefonía móvil, o la contratación de una tarjeta de crédito, la adquisición de un electrodoméstico o un viaje que nos llevará a un destino placentero y lejano, veríamos que algunos inconvenientes serían evitables "el día antes".

Las estadísticas que el lector podrá apreciar en este número sobre reclamos recibidos durante el último mes en nuestro

Sistema Arbitral de Consumo, testimonian algunos de los hechos aquí puntualizados. Nuestra responsabilidad como operadores del mercado debe crecer y con ello la vocación por prevenir los conflictos mediante conductas serenas y maduras. Evitaremos de esta forma que la realidad nos obligue a considerar nuestras omisiones "el día después".-

Buenos Aires, junio de 2005