

RESOLUCION DE CONFLICTOS CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: UNA ANTIGUA DEUDA CON LOS CONSUMIDORES

(*) José Luis Laquidara

Las diversas realidades existentes en Latinoamérica respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios, confluyen hacia un sentimiento común de insatisfacción. Esta afirmación se respalda en la manifestación que los representantes de doce países de la región y de los Estados Unidos de Norteamérica emitieron mediante la Declaración de Panamá, surgida del II Foro de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor llevada a cabo en el mes de Junio pasado, al afirmar que “la provisión de servicios públicos a los consumidores debe respetar los derechos de los mismos, y las agencias de gobierno de protección al consumidor tienen diferentes roles en la salvaguarda de estos derechos. Ello implica que su participación en todos aquellos temas que hacen a la protección de los intereses económicos de los consumidores es insoslayable para revertir el alto grado de insatisfacción existente en la actualidad”.

Ese alto grado de insatisfacción instalado en todas las latitudes de América se demuestra por el constante reclamo de los consumidores de los servicios, quienes además de no participar ni estar representados a la hora de adoptarse las decisiones que luego afectarán sus derechos y patrimonio, no hallan respuestas ante los reclamos, viendo sus expectativas truncas ante las pocas alternativas con que cuentan para obtener pronunciamientos definitivos y eficaces ante sus quejas.

Existe un amplio espectro de procedimientos y mecanismos al respecto, pero ineficaces por igual a la hora de evaluar los niveles de satisfacción de los reclamantes. Los procedimientos administrativos incorporados a los marcos regulatorios y a las normas que relacionan a los prestadores con los consumidores dejan a salvo siempre la posibilidad de acceso a una instancia judicial, pero a sabiendas que la persistencia en la actitud del reclamante se verá altamente disminuida ante la realidad que los procesos judiciales ordinarios impondrán exigencias muchas veces imposibles de asumir y solventar por el interesado. La imposición de tasas judiciales, honorarios profesionales, tiempos procesales extensos y sobre todo el desgaste emocional sobreviniente a una gestión administrativa que no ha dado respuestas concluyentes, atentan contra el real ejercicio de los derechos y el cabal acceso a la justicia para los consumidores.

Este panorama altamente desolador para quienes no pueden elegir a quienes brindarán los servicios pero estarán constreñidos a consumir y pagar por ellos, es mayor o menor según se trate de consumidores situados en nuestra región o en otras. Para corroborar lo expuesto, pueden tomarse los ejemplos del servicio de telefonía básica en España y en Latinoamérica, por empresas de similar origen pero distinta personalidad jurídica.

Los consumidores españoles que mantienen diferencias con el proveedor telefónico tienen acceso al arbitraje de consumo, con las conocidas consecuencias y efectos producidos por este mecanismo de resolución de disputas. Durante el año 2002, los servicios telefónicos generaron 13930 solicitudes de arbitraje de consumo en España (33,07% del total de 42119) de las cuales solamente fueron rechazadas 630 por la empresa.

Los laudos arbitrales emitidos por el Sistema español en el mismo período sumaron 13915, de los cuales el 97,55 % (13573) fueron cumplidos voluntariamente por las partes obligadas a hacerlo.

Esta diferencia de actitudes entre prestadores de servicios y similares en origen, marca una diferencia con efectos negativos para los consumidores americanos, merced a diferentes conductas comerciales y estándares de prestación desiguales.

Esta es una antigua y persistente deuda que se mantiene con los consumidores de servicios esenciales en gran parte de Latinoamérica, con bases difícilmente justificables pero vigente, ante la cual las administraciones públicas y la sociedad civil en conjunto tienen la impostergable tarea de debatir y resolver.

(*) Coordinador del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor

Buenos Aires 21 de agosto de 2003