

NUESTRO BALANCE

Si por definición el balance es un estudio comparativo de las circunstancias de una situación, o de los factores que intervienen en un proceso, para tratar de prever su evolución, esta fecha es propicia para analizar los hechos más recientes sucedidos en nuestro ámbito en el contexto histórico del arbitraje de consumo en Argentina, cuyo inicio data de comienzos de 1998.

No resultaría difícil referir resultados estadísticos, registros anuales y resultados de encuestas de opinión entre los usuarios del Sistema para experimentar alguna satisfacción por la tarea realizada a partir de nuestros pilares para la acción: “acceso a la justicia para los consumidores y garantía de transparencia para las empresas”.

Es cierto que generalmente los números “cantan” y los resultados se miden de acuerdo a todo tipo de series, indicadores y estándares comprometidos. En este aspecto, podemos sentirnos satisfechos, puesto que como mecanismo de resolución de conflictos del consumo el arbitraje de consumo se encuentra plenamente involucrado en el contexto social y económico de nuestro país, en el que vivimos, trabajamos y queremos progresar.

Los números para mostrar son interesantes, si los comparamos con otros datos aportados por Organismos Públicos u organizaciones de la sociedad civil preocupadas por el ejercicio de los derechos de la gente. Hemos dicho en otra oportunidad, que somos parte de las soluciones y no de los problemas que los consumidores acuden diariamente a plantear a nuestra sede, circunstancias que son fácilmente demostrables con números propios: los plazos promedio de gestión para la resolución de los conflictos no han superado los noventa días hábiles; durante los primeros once meses del año que termina acudieron 1736 consumidores a solicitar arbitraje; la conciliación telefónica llevada a cabo durante el año 2006 permitió resolver un 17% de los reclamos antes de dar curso al proceso arbitral de consumo; los acuerdos en el marco de las audiencias arbitrales se han acercado al 70% de los casos y podrían brindarse otros números que tranquilizan, entre los que también cuenta nuestra comunicación mensual por medio de este Boletín Digital, que no ha cesado durante 43 meses.

Pero...siempre nos enfrentamos a alguna cuestión que nos lleva a reflexionar acerca del real cambio cultural esperado en nuestra sociedad en materia de transparencia, buena fe y solidaridad en las relaciones de consumo. Este cambio tan necesario para madurar como consumidores y proveedores, no ha avanzado durante este año en la proporción que siempre hemos pregonado. Solamente 17 empresas se adhirieron a la Oferta Pública del Sistema durante este año, no obstante haberse remitido durante el primer semestre más de cuatrocientas invitaciones a las firmas que habiendo sido convocadas en alguna oportunidad frente a una solicitud de arbitraje, concurrieron a resolver su problema con un consumidor pero sin adherirse o simplemente rechazaron la instancia arbitral de consumo.

Cuatro Cámaras Empresariales se adhirieron al Sistema y tres Asociaciones de Consumidores hicieron lo propio durante este año. El empresariado no respondió de la misma forma que sus organizaciones, manteniéndose vigente la deuda con la sociedad que integran y que les permite desarrollar su actividad y crecer.

Para ensayar justificativos para la inacción, no bastan los análisis coyunturales del mercado, que por otra parte demuestran un crecimiento en el consumo que no se advertía desde hace tiempo. Lamentamos por ello que entre tantas especulaciones propias del ejercicio cotidiano de la oferta de bienes y servicios, no se haya contabilizado la necesidad de demostrar al universo de los consumidores que habitan nuestro territorio y los visitantes

que por miles han llegado a nuestro país durante este tiempo, que en la escala de bienes de capital de cada empresa el cliente y el potencial consumidor son valores muy preciados en la ecuación comercial y que por ello, no pueden ser desatendidos o no considerados.

Esperamos que el próximo año 2007 también acompañe al crecimiento económico general advertido, una actitud empresaria más conteste con las necesidades de respuesta frente a las disputas.

Hasta que eso suceda, les reiteramos nuestros mayores deseos de una Feliz Navidad y un próspero año nuevo.

Buenos Aires, Diciembre de 2006