

LAS NUEVAS TECNOLOGIAS Y EL ARBITRAJE DE CONSUMO

La incorporación de la tecnología a los procesos industriales ha sido un indicador de valor agregado que ha calificado a la actividad en forma paulatina y constante desde antaño. Es objeto de apreciación corriente la mejora de los estándares de calidad, rentabilidad y eficiencia que encuentran su origen en la utilización de nuevas tecnologías, la informática y las comunicaciones.

Estos procesos, aplicados a la industria más avanzada y a las relaciones de intercambio han ido incorporándose en menor medida al tratamiento y resolución de los conflictos, sean éstos analizados por la Justicia o mediante otros mecanismos concebidos para ello. Particularmente la informática ha permitido que los procesos destinados a la resolución de conflictos hayan mejorado en cuanto a celeridad y accesibilidad para los operadores e interesados.

Pero tales avances cualitativos no han sido masivos y menos aun establecidos en nuestro medio, en tanto a pesar de contarse varios ejemplos de mejora en la atención de los reclamos y su desarrollo, no se ha admitido aun la utilización de la vía más rápida y mejor dotada existente en la actualidad: la Internet.

La resolución de disputas en un ámbito virtual ya es utilizada en otros países, particularmente los Estados Unidos de Norteamérica y en Europa, esencialmente bajo la metodología del arbitraje, la mediación asistida y algunas formas de negociación, mayoritariamente en el campo del derecho mercantil.

Las cuestiones del consumo en cambio, no cuentan con desarrollos tan avanzados, a excepción de algunos supuestos que cabe mencionar, como La Red para la Solución Extrajudicial de Litigios de Consumo (Red EJE) europea y el novedoso y recientemente puesto en funcionamiento Sistema de Información sobre Tramitación Arbitral (SITAR) español, que desde el lunes 9 de febrero de 2004 permite gestionar y explotar en su totalidad, la administración y procedimiento del Arbitraje de consumo a través de la red.

El sistema está enfocado al tratamiento tanto de las reclamaciones derivadas del comercio físico como las que origina el comercio electrónico y se ha constituido en el primer caso de Arbitraje de Consumo on Line en la Unión Europea.

Este ejemplo de innovación tecnológica lleva consigo una mayor calidad del servicio a prestar, toda vez que supera las barreras físicas de ubicación territorial de las partes y permite utilizar el tiempo de forma más adecuada a las actuales exigencias del comercio y el consumo.

Nuestra actividad apunta a contar en algún tiempo, si es posible no lejano, con un arbitraje de consumo que permita a los consumidores y proveedores zanjar sus diferencias por esta vía. El primer paso fue dado en oportunidad de celebrarse el Seminario Internacional de Arbitraje de Consumo on Line en el mes de noviembre de 2001, en cuya oportunidad se plantearon los desafíos y necesidades iniciales, cuya realidad aspiramos sea concretada en un futuro cercano.

Para ello debemos incorporar, a la par de una sociedad de información adecuada, nuestra férrea voluntad de mejorar en todo tiempo los mecanismos de acceso a la justicia para los consumidores, compromiso que hemos asumido plenamente desde la puesta en funcionamiento del sistema arbitral de consumo en nuestro país.

Buenos Aires, febrero de 2004