

ARBITRAJE DE CONSUMO EN LAS PROVINCIAS: UNA VIEJA DEUDA NO CANCELADA CON LA COMUNIDAD

Hace más de un año señalábamos que la experiencia recogida durante la vigencia del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO en la Argentina ha producido un marcado efecto positivo en la población que ha tenido acceso al mismo. Las opciones existentes hasta la instalación de este mecanismo alternativo que complementa a la justicia ordinaria, excluían una extensa gama de cuestiones litigiosas entre proveedores de bienes y servicios y consumidores y usuarios quienes, ante la imposibilidad de acceder a los servicios de profesionales que intervendrían en su representación o por cuestiones económicas, quedaban fuera de los ámbitos que ponen fin a los conflictos.

Hoy comentamos que mediante el Arbitraje de Consumo se han canalizado desde abril del año 1998 más de quince mil reclamos que, por sus características, no accedían a la Justicia. A pesar de ello, y no obstante haber despertado inquietud en algunas autoridades como también en las distintas comunidades provinciales, quienes han demostrado su interés en concretar métodos ágiles y eficientes de resolución de conflictos entre los actores sociales, no existen avances que permitan mostrar a la sociedad que se han sumado otros ámbitos arbitrales de consumo que se encuentren al servicio de la comunidad de manera efectiva.

Decíamos hace un año, que esta voluntad enfocada a brindar a los habitantes de las provincias argentinas un mecanismo serio y eficaz para recomponer las relaciones de consumo, muchas veces resentidas por la adopción de conductas especulativas alejadas del marco ético necesario en la provisión y adquisición de bienes y servicios, debe recibir de los consumidores y empresarios responsables un enfático voto de confianza, en tanto la instrumentación de nuevos sistemas de resolución de conflictos es un imperativo impostergable que reclaman los nuevos escenarios planteados en las relaciones de intercambio.

Lamentablemente, la respuesta esperada de las autoridades locales no se ha generalizado hasta la fecha, en tanto a pesar de encontrarse institucionalizado por leyes o decretos, no funcionan adecuadamente, como sucede en Mendoza, Córdoba, Chaco, Formosa, Catamarca y Buenos Aires.

A pesar de ello, es destacable la tarea que han desarrollado varios legisladores provinciales, quienes en sus respectivos ámbitos parlamentarios han propiciado la creación de los Tribunales Arbitrales de Consumo, con criterios similares al vigente en el ámbito nacional, pero ajustados a cada realidad regional.

Es preciso aprovechar la circunstancia de existir en el país numerosas organizaciones no gubernamentales, que enteradas de las virtudes de esta eficaz manera de resolver las disputas comerciales han requerido información, ávidas de colaborar e intervenir en el Sistema de Arbitraje de Consumo. Este indicador es halagüeño, si lo sumamos a la voluntad de los empresarios y sus Cámaras expresada al aceptar el desafío de demostrar al mercado local cada día más competitivo, una actitud mercantil transparente y confiable.

Por ello ratificamos e insistimos en que los habitantes de las provincias argentinas merecen acceder a este sistema que responde a las necesidades de la gente. La respuesta queda en manos de las autoridades provinciales y de los propios actores sociales, quienes son responsables de lograr este objetivo.

Buenos Aires, agosto de 2005