

## LOS CAMBIOS DE ACTITUD ESPERADOS

Desde su puesta en funcionamiento en el primer trimestre de 1998, quienes integran el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo hemos intentado - con desigual éxito - acercar a los proveedores de bienes y servicios locales este mecanismo de resolución de disputas que además, agrega valor a las provisiones y transparencia a las relaciones de consumo.

Para ello hemos formado parte de varias campañas de difusión masiva y de otras dirigidas especialmente a cada cámara empresaria, asociación de consumidores o empresas en particular, con la única y primordial intención de mejorar las condiciones de entendimiento entre los operadores del mercado ante eventuales hipótesis de conflicto.

Han transcurrido casi ocho años desde aquél 31 de marzo en el que una importante cantidad de asociaciones empresariales suscribieron su adhesión al entonces naciente Sistema Arbitral de Consumo, que ha recibido más de dieciséis mil solicitudes y resuelto casi seis mil definitivamente y sin costo para las partes.

Cuarenta cámaras empresarias han adherido durante estos años al Sistema comprometiéndose a difundir los alcances y características del arbitraje de consumo entre sus asociados y a proponer los árbitros que luego formarán parte de nuestros registros a disposición de las partes para integrar los tribunales arbitrales en cada caso.

Pero ello dista ampliamente de lo esperado. Sin ánimo alguno de efectuar comparaciones que obligarían a abundar en las diferencias existentes entre los mercados, puede citarse el avance obtenido por el Sistema Arbitral de Consumo español, que diez años antes del nuestro, fuera concebido por la Ley 36/1988 del 5 de diciembre y regulado por Real Decreto 636/1993 del 3 de mayo.

Este mecanismo, concebido con la misma finalidad que el nuestro ha registrado la oferta pública de 119.680 empresas y profesionales - cifras de fines de 2004 - y 2837 asociaciones empresariales a la misma fecha.

Si consideramos estos datos al sólo efecto de comparar actitudes, podremos advertir que - con las diferencias ya apuntadas - un país cuyo territorio se asimila al de alguno de nuestras provincias, ha respondido francamente en la dirección que pretendemos, de manera muy diversa a la de nuestros empresarios. Se destaca en la comparación, que la población que habita el territorio español, supera ampliamente en número el de la región más cercana a nuestra sede, lo que permite disminuir el impacto que causan tamañas diferencias en las respuestas del empresariado local.

Ello no obstante, cabe señalar que los valores cuyo respeto y vigencia planteamos desde siempre para las relaciones de consumo - ética, transparencia, igualdad de conocimientos y oportunidades - rigen para los dos ámbitos comparados. Por ello, dejando de lado los números y diferencias puntualizados, estamos convencidos de la actualidad y vigencia del deficitario nivel de presencia que nuestros proveedores de bienes y servicios mantienen frente a los

conflictos planteados por los consumidores que acuden a nuestro Sistema para recibir una respuesta.

Seguiremos por ello intentando llevar a cabo las acciones conjuntas - con todos los sectores - que la instancia reclama. Para ello ofrecemos a quienes compartan nuestras inquietudes, los mejores esfuerzos y el trabajo cotidiano apuntado a mejorar en definitiva, la calidad de vida de nuestros semejantes.-

Buenos Aires, Febrero de 2006