

## **LAS DIFERENCIAS QUE DEBEMOS CORREGIR**

Nuestra Constitución Nacional, en su artículo 16 prescribe que “La Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre, ni de nacimiento: No hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad. La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas.”

Esta norma fundamental no es solamente declarativa del alcance de nuestros derechos individuales, sino una pauta imperativa a la hora de hacer cumplir sus efectos individualmente y en el colectivo social. Desde nuestra primera instrucción escolar hemos recibido estos conceptos como básicos e inherentes a la convivencia familiar, grupal y extendida a toda la sociedad, en tanto la igualdad ante la ley es un presupuesto esencial para el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales.

A pesar de ello, nuestra historia demuestra que no siempre somos tratados como iguales, al menos en algunos aspectos de nuestro quehacer cotidiano. Esto no está referido a las diferencias de oportunidades, económicas o sociales existentes desde antaño, sino a un aspecto que si bien resulta menor ante la magnitud de algunas iniquidades observadas en toda sociedad, generan otra cuota de mal humor en la gente, ante el trato que recibimos como consumidores según sea el lugar elegido para vivir.

Es posible que hayamos escuchado que aunque Dios esta en todas partes atiende en Buenos Aires, en clara alusión a la accesibilidad a la información, oficinas públicas o proveedores de todo tipo de bienes o servicios. Es cierto que existen diferencias entre los consumidores que habitan los grandes centros urbanos y particularmente la Capital Federal y los habitantes de poblaciones del interior del país en lo que atañe a variedad de ofertas, precios y disponibilidad de servicios.

Pero las diferencias no residen exclusivamente en la cantidad de productos o sus condiciones de comercialización, sino en las posibilidades de acceso de los consumidores de las provincias a la justicia, ante los eventuales conflictos del consumo. Los proveedores afincados en todo el territorio nacional pueden parecerse o ser diferentes en sus comportamientos para con sus clientes y con ello, generar diferencias y disputas que todos los consumidores necesitan y tienen el derecho a resolver de manera similar.

La Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor establece en su Art. 59, que la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten entre los consumidores y sus proveedores de bienes y servicios, integrándose esos tribunales con personas que propongan las asociaciones de consumidores y las cámaras empresarias.

Esta demostración de corresponsabilidad en la resolución de los conflictos es una clara señal de madurez cívica, apuntada a delimitar los roles que debemos asumir en toda relación contractual o social. El arbitraje de consumo, vigente en nuestro país desde 1998, recibe los reclamos de los consumidores que habitan una amplia zona que excede los límites de la ciudad de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense y en ocasiones a otras ciudades próximas a la Capital Federal.

Pero este servicio, que ha demostrado cumplir con las pautas de transparencia, eficacia, gratuidad y celeridad para resolver los conflictos del consumo a punto de contar con una Certificación de Calidad de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001-2000, si bien está disponible para todos los habitantes del país, no es una herramienta útil para quienes viven en el interior, por la sencilla razón de encontrarse instalado en la ciudad Capital de la Argentina, distante de sus domicilios.

Por esta razón, cabe preguntarse si realmente todos los consumidores somos iguales, o si el Art. 42 de la Constitución Nacional que prescribe a las autoridades el establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos se cumple adecuadamente en todas las latitudes de nuestro territorio nacional.

Las autoridades provinciales detentan las mismas facultades que las nacionales en este aspecto, circunstancia que permitiría a cada habitante del interior del país contar con un mecanismo de las características del señalado. Para lograr estos objetivos, las entidades de la sociedad civil deben asumir que recomponer las relaciones deterioradas y poner fin a los conflictos no es función privativa de la Justicia Ordinaria sino de todos los involucrados en una relación contractual de consumo. A las autoridades públicas podremos petitionar por nuestros derechos, pero es preciso que los sectores de la producción y el consumo compartan la responsabilidad de participar en la búsqueda de mecanismos ágiles y eficaces para prevenir y resolver nuestros conflictos, como forma de lograr una mejor calidad de vida y el ejercicio efectivo de nuestros derechos a la igualdad ante la ley.

Buenos Aires, febrero de 2008