

EL ARBITRAJE DE CONSUMO: UN EXCELENTE MÉTODO PARA RESOLVER CONTROVERSIAS

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objeto acercarnos al arbitraje de consumo como mecanismo alternativo, extrajudicial, idóneo para la resolución de conflictos en su área. Estudiaremos sus particulares características que demuestran que es una excelente vía de rápido acceso a la justicia para los consumidores a efectos de impulsar la resolución amigable de disputas. Quien estas líneas escribe participa de la experiencia en la República Argentina desde la creación del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, a partir del año 1998, en carácter de árbitro sectorial por el sector empresarial, designado por la Cámara Argentina de Comercio. La metodología escogida es la explicitación de las características generales de este tipo de arbitrajes, a continuación se describirá el sistema implementado en el ámbito del Ministerio de Economía de la Nación, de la República Argentina y para finalizar se realizarán algunas consideraciones surgidas de la práctica diaria del sistema.

2. EL ARBITRAJE DE CONSUMO

Debemos partir de la constatación que el consumidor actual se encuentra en una situación de vulnerabilidad en su rol dentro en las relaciones de consumo. Existe un desequilibrio real entre consumidor y oferente, independientemente de la capacidad adquisitiva y de la buena fe o buena

voluntad de los proveedores. Ello lo descontamos. Pero es ahí donde se requiere contrarrestar ese desequilibrio, que generalmente se obtiene con la presencia del Estado y las acciones que las autoridades de aplicación puedan implementar en sus respectivos ámbitos de actuación, como por ejemplo, entre otras iniciativas, la instalación del arbitraje de consumo.

Las relaciones de intercambio de bienes y servicios datan desde la misma existencia del hombre y por consecuencia son igualmente antiguos los conflictos que se originan en las mismas. La evolución de estas relaciones comerciales y su incremento cuantitativo han generado distintos escenarios que muestran una realidad que merece focalizar los esfuerzos de manera tal que permitan a los consumidores acceder realmente a la justicia con relación a sus conflictos derivados de las relaciones de consumo. Debe existir una vía de acceso real a la justicia en materia de consumo.

A partir de la aparición de diversos métodos alternativos para la resolución de conflictos, entre ellos el arbitraje de consumo –que es nuestro objeto hoy–, la mediación, la conciliación, o la negociación, en contraposición al tradicional mecanismo judicial, éstos apuntan a una modificación sustancial, al menos en determinadas áreas y en relación con determinados aspectos, de la práctica de lo que tradicionalmente conocemos como impartir justicia.

* Es abogado por la Universidad de Buenos Aires. Se desempeña en la actualidad en el área del asesoramiento y consultoría en Derecho del Comercio Internacional y Derecho Internacional Privado.

Es Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo y del International Trade Centre, agencia de cooperación de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y de la Organización Mundial del Comercio (OMC), con sede en Ginebra, Suiza, para temas de arbitraje internacional y derecho del comercio internacional.

En el área de Arbitraje se destacan sus trabajos publicados y las conferencias pronunciadas. Es secretario de la Comisión de Arbitraje del Comité Argentino de ICC y presidente de la Comisión de Arbitraje de la Cámara Argentina de Comercio. Es representante ante organizaciones internacionales de arbitraje, árbitro, jurado para la designación de árbitros, especialista en gestión de instituciones administradoras de arbitraje e integrante de proyectos de investigación en la materia.

Se desempeña como Profesor de Posgrado y es Profesor Adjunto por concurso de la cátedra de Derecho Internacional Privado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Ha participado en obras colectivas, libros en coautoría y publicado numerosos artículos de su especialidad en la República Argentina y el extranjero.

Las partes, consumidores y proveedores, son las dueñas de su conflicto por lo que pueden disponer que un particular adquiera la atribución de juzgarlo y resolverlo con efecto de cosa juzgada. El arbitraje es una forma de descentralización de la justicia. El Estado lo asimila a la jurisdicción pública en cuanto a los resultados, la sentencia y el laudo tienen los mismos efectos porque el laudo es ejecutable y hace cosa juzgada.

El arbitraje de consumo tiene dos ventajas que desde ya debemos resaltar: al consumidor le brinda una vía de acceso para sus reclamos y para el empresario importa, no sólo una significativa disminución de los costos que insume resolver los conflictos a través de los tribunales estatales, sino también le evita el costo indirecto, muchas veces difícil de cuantificar, que significa "un conflicto no resuelto y un consumidor insatisfecho".

Este tema del arbitraje de consumo tiene mucho que ver con la creación de nuevos espacios de regulación y nuevas instituciones intermedias entre el Estado y los ciudadanos, tendientes a concretar en la práctica la justicia en el caso pequeño. En ciertos casos los sistemas jurisdiccionales tradicionales resultaban demasiado gravosos para cuestiones de menor cuantía y el consumidor optaba por no emprender acciones judiciales. Por lo que el arbitraje de consumo no ha venido a sustituir a la justicia, sino a complementarla; a descomprimir los Tribunales que presentan un gran cúmulo de trabajo.

En apoyo a la solución de controversias en este ámbito, las autoridades deben impartir educación para el consumo, profundizar las políticas de defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, disponer el control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. Estas últimas van a ser un pilar fundamental en el arbitraje de consumo, ya que ellas, sumadas a las entidades empresariales, son las que deben proveer a quienes se desempeñarán como árbitros.

Como sabemos, esto implica un cambio cultural debido a que significa concebir el poder de juzgar trasladado a los particulares. Es una forma de resolver conflictos, con la participación de árbitros que adquieren, como consecuencia de un acto de voluntad de las partes, la potestad y el poder de resolver el conflicto que las partes someten.

Por último podemos decir que la implementación del sistema ha logrado resolver –y lo hace cotidianamente– casos que antes quedaban sin solución ya que nunca llegaban a la justicia (por su escasa importancia económica) o, si se iniciaban acciones judiciales, su resolución tomaba demasiado tiempo; mientras que en la actualidad encuentran satisfacción rápida a los intereses de los que están en conflicto.

También este tipo de solución de conflictos debe resultar tentador para el sector empresarial. Las empresas que acepten acceder a la jurisdicción arbitral de consumo, deben recibir un reconocimiento, como por ejemplo un distintivo oficial, que refuerce la imagen y reputación de las mismas. Que la aceptación de este arbitraje sea una señal de confianza de la empresa en la calidad de sus productos y prestaciones conexas, o sea de la baja probabilidad que asigna el oferente a que existan conflictos con sus clientes. El consumidor debe ver una ventaja agregada en esa actitud empresarial que acepta una vía expeditiva y extrajudicial de solución. Es fundamental que sea comprendido como un servicio adicional al cliente, al brindarle una solución rápida y equitativa en el caso en que efectivamente se plantee algún tipo de controversia.

3. SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo fue creado por Decreto 276/98, de fecha 11 de marzo de 1998 (B.O. 13/03/98) para funcionar en la órbita de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. Ya en Ley Nacional 24.240 de fecha 22 de septiembre de 1993 (B.O. 15/10/93), de Defensa del Consumidor, se establecía que la Autoridad de Aplicación propiciaría la organización de tribunales arbitrales para resolver las controversias que se suscitaban en materia de relaciones de consumo, en función de la necesidad de establecer un método eficaz para la resolución de conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, que redundara en un beneficio para el desarrollo de esas relaciones en el mercado. La Resolución Nº 212/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, de fecha 26 de marzo de 1998 (B.O. 31/3/98), reglamentó su funcionamiento.

Las autoridades argentinas vieron que sistemas, similares al que se pretendía instalar en el país, se encontraban funcionando con singular éxito en

distintos países de la Unión Europea, como España, Portugal, Dinamarca, Gran Bretaña y Países Bajos, entre otros. También presentaban avances positivos las experiencias llevadas adelante en México y la India.

El sometimiento de las partes al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo tiene carácter voluntario, y debe constar expresamente por escrito. Se establece que el laudo que se emitirá tendrá carácter vinculante y producirá idénticos efectos a la cosa juzgada, para ambas partes.

En el art. 2 se dispone que no podrán someterse a proceso arbitral: a) las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos; b) las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral; c) las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral; d) las cuestiones de las que se deriven danos físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito; y e) las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación.

3.1. ACUERDO ARBITRAL

Para acceder al arbitraje, como sucede en general, se debe contar con un acuerdo arbitral válido que habilite esta vía. En el sistema argentino, se llega al arbitraje de consumo a través de las siguientes formas, que permiten perfeccionar ese convenio arbitral: oferta pública de adhesión al Sistema y aceptación del reclamo efectuado por el consumidor por parte de la empresa.

Se prevé entonces que los reclamos puedan ser dirigidos contra distintos tipos de empresas: a) las empresas que están adheridas al Sistema; b) empresas que no estén adheridas al sistema y c) reclamos que involucren a más de una empresa, una/s de ellas adheridas y la otra/s no adherida.

3.1.1. OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SISTEMA

Se denomina oferta pública de adhesión al sistema a la adhesión previa que efectúan los proveedores de bienes y servicios para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se lleguen a suscitar en el marco de una relación de consumo,

de conformidad a las reglas que se establecen seguidamente y aquellas que defina la Autoridad de Aplicación.

Cuando el proveedor hubiese realizado oferta pública de adhesión al Sistema respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

Los interesados en adherir al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Los proveedores que hayan adherido con este procedimiento deberán informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tal circunstancia. A esos efectos se les otorga un distintivo oficial de sometimiento al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

Si las empresas incumplieran las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo podrán quedar excluidas del Sistema, sin perjuicio de las acciones judiciales y de las sanciones que en cada caso correspondieren.

Los oferentes podrán renunciar o modificar las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas. Dichas circunstancias deberán ser informadas adecuadamente a los consumidores o usuarios.

3.1.2. ACCESO SIN OFERTA PÚBLICA

Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente al sistema de solución de conflictos del consumo deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de Aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual también deberá suscribirlo en el supuesto en que no se encuentre incluido en la oferta pública de adhesión al Sistema.

Entonces la mecánica consiste en la presentación del reclamo por parte del consumidor, el cual es trasladado a la empresa para su aceptación o rechazo.

El Tribunal Arbitral de Consumo notificará a la misma de la solicitud presentada y el proveedor dispone de un plazo de cinco días para aceptar o rechazar el arbitraje. Si no lo acepta, su reclamo pasa automáticamente a la Dirección de Defensa

del Consumidor, para que se siga el procedimiento administrativo de reclamo que establece la ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

3.2. ¿ARBITRAJE DE DERECHO O DE EQUIDAD?

Los árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, a verdad sabida y buena fe guardada procurando una justa y equitativa composición de los intereses en juego, flexibilizando el rigor de las leyes al juzgar y teniendo en vista la necesidad de morigerar aquellas cláusulas que, aplicadas estrictamente, puedan llevar a una violación del art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el tribunal arbitral de consumo deberán poseer título de abogado. La opción por el arbitraje de derecho solo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fija a tal efecto la Autoridad de Aplicación.

El laudo deberá ser escrito, deberá fundarse y la decisión deberá ser una derivación razonada de los hechos.

Debemos resaltar que el hecho de que el laudo en equidad, no esté fundado en normas legales expresas obliga a los árbitros a poner un mayor cuidado y empeño para demostrar que la decisión adoptada es la más justa, que es la que se compadece con las circunstancias del caso y con la equidad.

3.3. COMPOSICIÓN DEL TRIBUNAL ARBITRAL

Se prevé que los tribunales estarán integrados con tres vocales, los que serán asistidos por un secretario, dos vocales serán designados, uno entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales. El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente del Ministerio de Economía, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.

El Arbitro institucional deberá poseer título de abogado y cinco años en el ejercicio de la profesión, como mínimo. Los árbitros sectoriales deberán poseer, como mínimo, título universitario y cinco años en el ejercicio de la profesión.

La mencionada Resolución N° 212/98 establece condiciones que deberán reunir las personas que quieran actuar como árbitros de los tribunales. Entre otras pautas a tener en cuenta para los postulantes, se fijan las de poseer especialización en temas relacionados con el consumo y la resolución alternativa de conflictos; haber participado en congresos, seminarios o cursos relacionados con estos temas; haber pertenecido o pertenecer a asociaciones de consumidores o cámaras empresarias; o a la administración pública nacional o provincial dentro del área dedicada a la defensa del consumidor.

3.4. PROCEDIMIENTO

El consumidor presenta una solicitud de arbitraje que se notifica al demandado, quien dispone de un plazo de 5 días para aceptar o rechazar el arbitraje. Es de destacar que el arbitraje puede ser solicitado exclusivamente por los consumidores. El consumidor, deberá presentar la documentación que acredite el vínculo de consumo (factura, recibo, presupuesto, solicitud de servicio, etc.) con la empresa reclamada. A su vez podrá adjuntar, con carácter complementario, toda otra documentación que acredite los dichos y hechos denunciados (reclamos anteriores efectuados ante la empresa, promociones, folletos, reglamentos de uso, garantía, publicidad gráfica).

Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas. No será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo.

En el caso que el arbitraje fuera aceptado, el paso siguiente consiste en integrar el Tribunal Arbitral de Consumo, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. Una vez constituido el Tribunal, fijará una fecha de audiencia, que será oral y de asistencia obligatoria para las partes. En la audiencia establecida, se invitará a las partes a llegar a un acuerdo conciliatorio. En esta audiencia, el consumidor, podrá agregar nueva documentación y explicar en forma extensa su reclamo.

Si se llegara a una conciliación entre las partes, el Tribunal homologará el acuerdo arribado. En caso de que el mismo no se logre, el Tribunal pasará a resolver. EL Tribunal tendrá un plazo máximo de ciento veinte días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prorrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Gozará de amplias facultades instructorias, pudiendo ordenar la producción de todas las pruebas que fueran pertinentes para la correcta dilucidación del caso. Las pruebas de oficio serán costeadas por la Autoridad de Aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.

La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.

Para el caso de que la empresa reclamada no acepte someter a arbitraje el reclamo presentado por el consumidor, se remitirá el expediente para su tratamiento como denuncia administrativa prevista en la Ley de Defensa del Consumidor (24.240) ante la autoridad de aplicación respectiva.

Asimismo, se prevé un procedimiento especial -más abreviado- para los reclamos inferiores a los \$500, en el cual actúa un solo árbitro institucional. Ese monto en la actualidad ha quedado totalmente desactualizado, sin embargo se mantiene, con lo que no se logra la finalidad deseada de resolver con árbitro único las "reales" pequeñas causas.

3.5. LAUDO

El laudo, como se comentara, tendrá carácter vinculante, y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales.

Contra el laudo arbitral sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según el caso.

Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del tribunal arbitral de consumo.

Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del tribunal.

3.6. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

El éxito del sistema de arbitraje de consumo se funda en sus características más salientes:

- **Voluntariedad:** El acceso para las partes a este sistema, como a todo arbitraje, es voluntario, existiendo dos formas de acceder a él.
- **Oferta pública de adhesión al Sistema:** es una de las vías de acceso por la cual los proveedores de bienes y servicios expresan su compromiso previo de aceptar la jurisdicción arbitral para todos los eventuales reclamos de los consumidores referidos a las transacciones entre las partes.
- **Gratuidad del Sistema:** es gratuito para ambas partes.
- **No se requiere patrocinio legal:** las partes no necesitan estar representadas legalmente durante el proceso.
- **Oralidad del Sistema:** todas las actuaciones ante los Tribunales Arbitrales de Consumo son orales, salvo aquellas que expresamente se puntualizan en la resolución reglamentaria, que serán escritas y realizadas a través de formularios que proveerá la autoridad de aplicación.
- **Carácter vinculante y ejecutivo:** el laudo emitido por el Tribunal Arbitral tiene autoridad de cosa juzgada; es asimilable a una sentencia judicial y se puede ejecutar por las vías prescriptas en las normas procesales.
- **Simplicidad y rapidez:** el proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro meses, prorrogables exclusivamente por acuerdo de partes.
- **Neutralidad y equilibrio entre las partes:** los Tribunales Arbitrales se conforman con un árbitro institucional, un árbitro representante de las asociaciones de consumidores y un tercer árbitro representante de las cámaras empresariales, lo que garantiza y preserva el equilibrio entre las partes. Se establecen estrictos requisitos de idoneidad y solvencia para quienes actúen como árbitros.
- **Recursos:** Contra el laudo arbitral las partes conservan como único medio de impugnación

la interposición de los recursos de aclaratoria y de nulidad, los que deberán ser interpuestos y fundados dentro de los cinco días hábiles procesales de notificado el laudo.

4. NUESTRA EXPERIENCIA

En la maravillosa experiencia llevada a cabo a partir de intervenir como árbitro sectorial por la parte empresarial en cientos de arbitrajes de consumo paso a trasladar algunos comentarios.

Creo que el sistema a partir de su gratuidad y simpleza lo torna imbatible a la hora de resolver controversias entre consumidores y empresas. Sí quisiera aclarar que a veces las facilidades ofrecidas a las partes podrían convertirse en un aspecto no tan beneficioso para ellas. Por ejemplo el no requerir el patrocinio letrado de profesional abogado hace que a las audiencias se presente el consumidor y por la otra parte muy raramente se presenta el empresario. ¿Quién lo representa? Generalmente su abogado apoderado. Ello es totalmente razonable en virtud de la desproporción en el número de reclamos que realiza un consumidor y los que recibe una empresa. El consumidor concurre sólo una vez, el empresario debería concurrir en cientos de oportunidades. Pero ello puede acarrear, no sucede la mayoría de las veces, aunque no lo descarto, una falta de balance en las posiciones negociadoras en la audiencia de conciliación. De todas maneras, hay que reconocer que los consumidores enojados por su reclamo son verdaderas "fieras" al momento de defender su postura.

En cuanto a los rubros más denunciados podemos encontrar, según las épocas, los siguientes: fueron la vedette de los inicios del Sistema los reclamos contra empresas de tiempo compartido. El arbitraje de consumo fue un muy buen ámbito para la solución de situaciones controversiales en esa materia, lo que creo, coadyuvó en la práctica al ocaso de la venta compulsiva de dichos períodos vacacionales.

Luego subieron al podio los reclamos contra las empresas de telefonía móvil. El Sistema acompañó el gran desarrollo de esta actividad y su difusión en el país. Continúa en la actualidad en la cima de los reclamos.

A continuación aparecen los reclamos en el área bancaria, los generados en la compra de electrodomésticos, de contratación de medicina

prepaga, de automotores, entre otras relaciones de consumo.

Resaltamos el alto nivel de éxito que tienen las audiencias para llegar a una conciliación, donde el 70% de los laudos arbitrales reflejan el acuerdo de partes y el tribunal homologa ese pacto. Esto demuestra la efectividad que tiene el Sistema para ambas partes. Tanto reclamante como reclamado, generalmente, salen satisfechos con la solución obtenida en el proceso, lo cual es vertido por los consumidores en encuestas que se le entregan al concluir la audiencia.

5. CONCLUSIÓN

Con el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo el derecho de los consumidores y usuarios ha tenido un vuelco muy importante en nuestro país respecto de la resolución de conflictos contractuales de bienes y servicios. Se resuelven diariamente muchas casos que antes quedaban sin solución porque nunca llegaban a la justicia, o, si se iniciaban acciones judiciales, su resolución tomaba demasiado tiempo; en cambio ahora encuentran solución casi inmediata.

Asimismo, el arbitraje de consumo ha contribuido a que las personas tomaran conciencia de que deben defender sus derechos como consumidores y han demostrado que sus reclamos son escuchados y atendidos. Nos demuestra como abogados y consumidores que tenemos una herramienta accesible y útil para dirimir aquellos posibles conflictos que puedan surgir en las cotidianas relaciones de consumo que celebramos.

Por lo expuesto podemos concluir que si bien el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo está funcionando con éxito, no debemos olvidar que una mayor difusión del Sistema colaboraría a generalizar aún mas sus virtudes.

Para que la modernización y efectividad del procedimiento instituido, que ha sido materia del presente trabajo, se continúe profundizando es necesario que coadyuven las siguientes circunstancias:

- La educación del consumidor, aquí es fundamental el protagonismo que debe tomar el Estado, con el apoyo de las iniciativas privadas de promoción del consumidor.
- Que se promueva la instalación del Sistema

estudiado, en forma activa y programada, en todas las provincias argentinas.

Quisiera finalizar este trabajo con la siguiente reflexión: El saber dónde y cómo reclamar es parte de la educación que todo consumidor merece recibir.