

El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia.
Fifteen years of consumer arbitration in Argentina

José Luis Laquidara*

Resumen.

Desconocer las particularidades de las relaciones y contratos de consumo puede ser tan erróneo como pretender brindar solución a los conflictos que los mismos producen mediante los mecanismos dispuestos para las relaciones habituales entre profesionales del comercio y la industria.

Los conocimientos especializados en cada actividad, el respaldo económico y sobre todo la experiencia con que cuentan los proveedores de mercaderías y servicios, son razón suficiente para requerir en el tratamiento y solución de los conflictos con los consumidores, una vía diferente, adecuada y eficiente, cumpliendo de tal forma lo prescripto por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El Arbitraje de Consumo en Argentina, ha cumplido ese objetivo desde 1998, aunque no se haya adoptado masivamente por esa sociedad particular que existe entre proveedores y consumidores.

Las virtudes de este mecanismo gratuito, rápido y transparente para la solución de los reclamos de consumidores, han encontrado apoyos expresos tanto como críticas interesadas.

Tal como se verá, su aceptación o rechazo por los destinatarios de esta eficaz herramienta para la pacificación de las relaciones de consumo, dependen en definitiva de la óptica con que se mire y, sin dudas, de los intereses que condicionen su análisis.

Palabras Clave: Consumo - Arbitraje - Derecho - Eficacia

Abstract.

Ignore the particularities of contracts that consumers subscribe to buy goods and services is as wrong as use the available dispute resolution mechanisms aimed for commercial relations among professionals to consumer conflicts that may arise from those contracts.

Providers of goods and services have specialized knowledge in their activity as well as economic support and, above all, expertise on their business; these facts reveal the need to manage and solve consumer disputes through an adequate and efficient mechanism in order to comply with Article 42 of the Constitution.

Consumer arbitration in Argentina has met this goal since 1998 although it was not adopted massively by consumers and providers.

* Abogado (UNLP, 1978) Especialista en Derecho de la Empresa (UNA, 1983) Consultor en Derecho de Consumo y Arbitraje. Árbitro Comercia

Laquidara, José Luis. **El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia.** *Derecho y Ciencias Sociales*. Octubre 2015. N° 13 .Pgs 112-127 . ISSN 1852-2971. Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJ y S. UNLP

The virtues of this free, fast and transparent mechanism for dispute resolution has found express support as well as interested criticism.

Its acceptance or rejection by those who should be the recipients of this effective mean to pacify consumer relations depend ultimately, as it will be shown, on the vision of the beholder and with the interests that should condition its analysis.

Key words: Arbitration -Consumption - Law - Effectiveness

El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia

José Luis Laquidara

1. Introducción.

Una frase utilizada por William Shakespeare (1564-1616), que se hizo célebre pero que no está incluida en alguna de sus obras, señala que "a veces, no es todo "oro" lo que reluce. En ocasiones, la palabra sirve también para no decir la verdad; no, no es que se mienta, simplemente, se dicen medias verdades, ¿o no? La palabra, sin la mirada, puede llegar a engañar; la mirada, sin siquiera la palabra, no engaña, ¿o sí? Nada es verdad ni es mentira, todo depende del cristal con que se mira". Otra reflexión en el mismo sentido, que se atribuye al escritor y pensador español Ramón de Campoamor y Campoosorio (1817-1901) señala: "En este mundo traidor, nada es verdad ni mentira, todo es según el color del cristal con que se mira". No obstante, Campoamor no se lleva toda la gloria, pues tomó algunos fragmentos de otros ilustres literatos, como Jorge Manrique (1440-1479) y Pedro Calderón de la Barca (1600-1681) y del propio Shakespeare.

Con total convencimiento de que estas frases pueden aplicarse a un sinnúmero de situaciones de la realidad, realizo este breve análisis del *Arbitraje de Consumo*, instituto destinado a la resolución de los conflictos originados por contratos de consumo final de bienes y servicios, vigente en nuestro país desde 1998 y que durante más de tres lustros ha superado varios y diversos embates desde los ámbitos políticos, profesionales, empresarios y de opinión y comunicación.

Así ha transcurrido el desarrollo y mantenimiento operativo del arbitraje de consumo en nuestro medio, que tal como señalo, habrá de demostrar sus bondades o defectos según el análisis diverso que del mismo se efectúe, conforme a los criterios, posiciones o intereses que se representen en cada caso.

Como veremos, será distinta la opinión de quien haya utilizado el sistema arbitral de consumo con éxito, de la que provenga del obligado a hacerse cargo de un pronunciamiento arbitral adverso, basado en una conducta comercial reprochable y por ende, contraria a la buena fe contractual o a las leyes aplicables.

Asimismo se observarán los diferentes puntos de vista expresados por algunos miembros del Poder Judicial, que resisten sistemáticamente cualquier tipo de modificación que se proponga en los procedimientos o las instancias de análisis y resolución de los conflictos, basados entre otras afirmaciones, en que “todo conflicto debe concluir con una sentencia”.

Otro hecho que también cuenta y que ha sido reconocido en el ámbito propio de los profesionales del derecho frente a este y otros casos, se visualiza al no aceptarse con flexibilidad cualquier innovación jurídica proveniente de la incorporación de vías distintas o superadoras de las prácticas procesales habituales utilizadas invariablemente.

Por ello es que, citando al controvertido y polémico activista norteamericano Leroy Eldridge Cleave cuando afirma la inexistencia de neutralidad en este mundo (*"Si uno no es parte de la solución, es parte del problema"*), destaco que no existe imparcialidad que pueda demostrarse frente a la aceptación o rechazo del arbitraje de consumo como instrumento real y concreto, disponible y eficaz para la resolución de los conflictos del consumo.

Estimo también, que afirmar por estos días que el arbitraje de consumo pueda ser una institución desconocida en nuestro país por los operadores cotidianos del mercado de bienes y servicios o por los abogados en general es prácticamente imposible.

A todo evento puede parecer lógicamente la suposición de que el análisis objetivo de los conflictos esté reservado casi con exclusividad a quienes deben resolverlos, no siendo ello habitual entre las partes involucradas en los mismos. De allí podrá extraerse la aceptación o resistencia de las partes para adoptar esta vía procesal que en plazos muy cortos, con transparencia, sin costos para ninguno y neutralidad demostrada, está a su disposición.

2. Desarrollo.

El análisis particularizado de las conductas de los proveedores de bienes y servicios para el consumo final, que con fundamento en mejorar o ampliar la rentabilidad de sus negocios, no cumplen adecuadamente con pautas elementales de buena fe, equidad y respeto hacia sus consumidores y usuarios; la visión y comportamiento de los abogados que desconfían de todo lo que requiera el estudio de otros procesos o mecanismos distintos de los que les hayan proporcionado rendimientos aceptables desde los comienzos del ejercicio profesional, son causa suficiente para afirmar que los resultados esperados a fines de la década de los '90,

cuando se creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo en Argentina (SNAC), no fueron los esperados, luego de diecisiete años de vigencia ininterrumpida del mismo.

Esto es casi una paradoja, si se analiza el significado que brinda al término el Diccionario de la Real Academia Española *-idea extraña u opuesta a la común opinión y al sentir de las personas-* y se comparan los resultados obtenidos por el arbitraje de consumo en el ámbito nacional, considerándolos comportamientos adoptados por las autoridades de los poderes Ejecutivos y las Legislaturas provinciales.

A partir de la puesta en funcionamiento del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo - fines de marzo de 1998- y de su difusión concretada amplia y reiteradamente por las autoridades nacionales en su interacción con las provincias, se dieron diversos procesos de discusión política, tratamiento conjunto o particularizado con los sectores involucrados y capacitación de los futuros operadores locales, en los aspectos de diseño tanto como de administración del arbitraje de consumo en esos ámbitos.

Con diferentes niveles de interés y aceptación de las autoridades locales, paulatinamente se fueron concretando leyes y decretos de los Poderes Ejecutivos provinciales, creando los respectivos sistemas arbitrales en cada jurisdicción.

En la Provincia de Mendoza, sus autoridades superiores fueron las primeras en demostrar la voluntad de crear el Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo por medio del Decreto N° 1012 en julio de 1998, poniéndolo en actividad de manera experimental, luego discontinuada. Posteriormente, la Ley provincial 7363 creó el marco legal específico, pero sin concretar su funcionamiento; en la Provincia del Chaco, en el mes de octubre de 1998, la Cámara de Diputados de la Provincia sancionó la Ley 4532 de creación del Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo. La Autoridad de Aplicación no dictó las normas reglamentarias hasta la fecha, razón por la cual no se ha puesto a unen actividad; la Provincia de Formosa, mediante el Decreto 308 del Poder Ejecutivo provincial del mes de abril de 1999, creó el Sistema de Arbitraje de Consumo. No se cuenta con información sobre su puesta en funcionamiento hasta la actualidad; en la Provincia de Buenos Aires el Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo fue creado por Decreto 1667/99 sin que se haya puesto nunca en funcionamiento. Existen al menos cuatro Proyectos de Ley de creación del Sistema cuya discusión no prosperó en ambas Cámaras Legislativas. La posterior sanción de la Ley

13133 -Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios- desechó toda posibilidad de adoptar el sistema arbitral de consumo para los bonaerenses; en la Provincia de Santa Fe, se presentaron varios proyectos de ley -Diputados María Herminia Grande, Jorge Giorgetti, Raúl Lamberto e Inés Bertero- para la creación de los Tribunales de Arbitraje de Consumo provinciales, cuyos trámites parlamentarios caducaron sin sanción definitiva de los Proyectos en ningún caso; en la Provincia de Córdoba, el Sistema Provincial de Arbitraje de Consumo -SIPAC- fue creado por la Ley 8835 -Carta del Ciudadano- en el año 2000, no habiéndose puesto nunca en actividad.

Otras provincias hicieron lo propio, como Catamarca (Ley 5069); Salta (Ley 7402); Jujuy (Ley 5294) y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 2963), algunas con notable antigüedad en su vigencia, pero sin operatividad hasta estos días.

Los hechos exhiben claramente que ninguna autoridad provincial demostró un interés político suficiente como para brindarle operatividad plena al arbitraje de consumo, aunque sus propias instituciones locales lo hayan creado, dándole el correspondiente sustento normativo.

Por un lado discutieron, fundamentaron, escucharon opiniones técnicas y profesionales, se capacitaron en numerosas oportunidades, y por el otro, cumplieron a medias con la demanda planteada por la sociedad civil para hacer efectivas las prescripciones del Artículo 42 de la Constitución Nacional y sus correlativos preceptos provinciales -Buenos Aires, Art.38; Córdoba, Art.29; Salta, Art.31; San Juan, Art.69; Río Negro, Art.30; Misiones, Art.7; Neuquén, Art.39; Chubut, Art.33; Tierra del Fuego, Art.22; Santiago del Estero, Art.36; Entre Ríos, Art.30; Corrientes, Art.48; Tucumán, Art.42; Jujuy, Art.73; Chaco, Art.47; La Rioja, Art.51; San Luis, Art.86; La Pampa, Art.40; Santa Cruz, Art.46, Catamarca, Art.39; Santa Fe, Art.21 y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Art.46-.

Este cumplimiento a medias, se advierte ante las respuestas formales brindadas a las peticiones y en algunos casos a las airadas protestas realizadas a tal fin por las comunidades locales o los consumidores organizados, pero no significaron en ningún caso dar concreción efectiva y adecuada a los mandatos que las Constituciones han impuesto a las autoridades en sus respectivos textos.

Las leyes que no se cumplen son letra muerta. Así define Manuel Ossorio (2013) a esta locución aplicada a las leyes, tratados o pactos que, aun sin derogar, no se cumplen o carecen de vigencia, sea por la desobediencia de los obligados como por no tener la posibilidad de ser cumplidas por la voluntad remisa de los gobernantes, en consonancia a veces con los sectores que se verían afectados con su concreta operatividad. Esto indudablemente desanima a los destinatarios de sus beneficios, creados por quienes han decidido darles vigencia de acuerdo a sus propias Leyes Fundamentales.

Ello no obstante, no podría sostenerse que esta falta de decisión política constituya un obstáculo insalvable para implementar los Tribunales Arbitrales de Consumo, aunque fuera con carácter experimental hasta su consolidación en cada ámbito territorial de nuestro extenso país, -que sostengo, se fundamenta en opiniones recabadas oportunamente entre los funcionarios provinciales competentes para dar consistencia real a lo legislado y que en ocasiones han expresado no contar con recursos presupuestarios, planteles profesionales, espacios físicos y hasta equipamiento adecuado para ello.

De todas formas, pese a los argumentos mantenidos por el suscrito al respecto en numerosos ámbitos y oportunidades -inclusive aportando cálculos concretos sobre recursos materiales y humanos para concretar su implementación-, las decisiones son privativas de los funcionarios que tienen las facultades y competencias para ello, y las prioridades siempre serán materia opinable, pero exclusivas de los gobiernos.

No obstante ello, no podrá decirse en ningún caso que el arbitraje de consumo no se encuentra operativo en las provincias porque es ineficaz, costoso o desconfiable como método de solución de las disputas del consumo. Por tanto, aseverar que el arbitraje de consumo representa para un amplio espectro de conflictos comerciales con caracteres particulares, una vía real y efectiva de acceso a la justicia para los consumidores, no es una afirmación dogmática y carente de contenidos sustantivos.

Las estadísticas de rendimiento proporcionadas por el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo muestran cifras más que elocuentes en aspectos relevantes para la resolución de disputas: el promedio de gestión de los arbitrajes, desde su promoción hasta la finalización del proceso con el laudo, han insumido menos de 90 días; las resoluciones adoptadas por los Tribunales Arbitrales han obtenido acuerdos conciliatorios entre los años 2002 y 2012 en un

70% promedio; además de la escasa existencia de laudos emitidos por mayoría, con votos disidentes de algún árbitro.

La responsabilidad demostrada por el cuerpo de árbitros de consumo provenientes de sectores con intereses comerciales muchas veces antagónicos, han permitido superar los obstáculos naturales del desconocimiento de la esencia y las virtudes del arbitraje y los tabúes a los que se ha hecho referencia antes, mal intencionados en numerosas oportunidades o producto del desconocimiento de la institución arbitral.

En una publicación existente en Internet, el Secretario del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo señaló: “Hasta octubre de 2012 en el SNAC han tramitado más de 33.000 causas de las cuales un 27%, algo más de 8.800 han sido resueltas por medio de laudos; otro tanto - un 20%- se han desistido por acuerdos previos a la audiencia arbitral u otros motivos y, un 53%, número por demás elocuente, de las causas se han remitido a las diferentes Direcciones de Defensa del Consumidor provinciales.

Estas cifras reflejan dos realidades contrastadas, una positiva y otra negativa: la primera es que el SNAC por su caudal de reclamos y laudos emitidos se ha convertido en la mayor Institución Arbitral del país, conformando el perfecto engranaje a fin de canalizar y resolver la conflictividad resultante entre los dos sectores fundamentales de toda microeconomía: el empresarial y el de consumo.

El innegable aspecto negativo que no puede ser dejado de lado es la poca adhesión por parte del sector empresario al sistema arbitral y el escaso o nulo conocimiento del consumidor acerca de su existencia.

Agregó el autor que diversos hechos son causales de tal situación; en primer término el exiguo interés empresarial en la pronta solución de conflictos motivada por una larga tradición sectorial que opta adrede por dilatar el proceso a sabiendas que hay una escasa o nula posibilidad de obtener por tal proceder consecuencias legales o económicas negativas; en segundo lugar en la Universidad Argentina existe una escasa enseñanza sobre el arbitraje, lo que va unido a que aún se sigue instruyendo que el litigio es el mejor y más eficaz camino a fin de lograr los mejores resultados favorables; esta concepción se ha empezado a revertir lenta y paulatinamente a partir de la promulgación de la ley de mediación, pero claro es que al no haber capacitación adecuada en materia arbitral, el letrado frente al desconocimiento

del sistema, tiende inexorablemente a ignorarlo y desconfiar de él”.(Pérez San Martín, Santiago, 2013).

La legislación específica de protección de los consumidores y usuarios pasó de ser una declamación a fines de los años noventa, para constituirse en una herramienta de mayor conocimiento popular y utilidad, disponible para la toda la sociedad argentina, sin distinciones de sus capacidades reales de consumo de bienes y servicios ni de aptitudes personales.

Otro de los objetivos perseguidos por el arbitraje de consumo ha sido en todo tiempo brindar un servicio de calidad. Precisamente en lo que atañe a la calidad de los servicios prestados por el Sistema, una de las primeras árbitros de consumo del país ha dicho que una cuestión importante en lo que hace a la calidad en la prestación de servicios públicos es el rol que cumplen los mecanismos de participación de la ciudadanía. En efecto, la participación ciudadana en diversas instancias de la gestión de los organismos públicos permite conocer las expectativas de los destinatarios de los servicios y dar forma a organizaciones permeables a la ciudadanía y transformar las formas autorreferenciales de gestionar.

En cuanto a la participación en la evaluación de los resultados, se cuenta en el SNAC con un Sistema de Monitoreo Permanente de la Satisfacción de los usuarios del servicio de arbitraje de consumo, basado en la administración de encuestas estructuradas a los usuarios, consumidores-reclamantes- y proveedores-reclamados-. Las encuestas son requeridas al final del proceso, en la instancia de la última audiencia de arbitraje, antes del dictado del laudo arbitral.

Los resultados se evalúan mensualmente y se produce un informe, que dispone la autoridad del Sistema. Esta información permite relevar el cumplimiento de los estándares de gestión e implementar mejoras en los diversos aspectos de la prestación del servicio. Por otra parte, estas instancias de participación institucionalizadas se complementan con actividades de difusión conjunta del arbitraje de consumo y diversas alternativas de capacitación con las organizaciones de la sociedad civil con las que se interactúa en forma cotidiana. En esta línea de trabajo y tendiendo a profundizar los canales de comunicación con ambos actores, se llegó a editar durante seis años y medio en forma ininterrumpida, un Boletín Electrónico de aparición mensual destinado a más de trescientos contactos.

La participación permanente de las Asociaciones de Consumidores y las Cámaras Empresarias en un número mayor a sesenta instituciones en el servicio de arbitraje de consumo, otorgan una dinámica particular a la gestión, que le confiere una significativa permeabilidad en cuanto a la recepción de las necesidades y demandas de estos dos sectores del mundo del consumo, contribuyendo a definir un modelo de gestión abierto al exterior y orientado a los usuarios.

Este nuevo escenario ha sido percibido desde la organización Estatal generando un espacio concreto de participación, permitiendo el involucramiento de los actores del mercado de consumo en la gestión de la organización. El postulado clave de este espacio está dado por la necesidad de incorporar al consumidor/usuario como recurso y orientar hacia él los procesos productivos, ya que el destinatario del producto o servicio es el que aprecia y define la calidad.

Así, la calidad no es un concepto abstracto sino una política que contribuye al cumplimiento de los objetivos específicos de cualquier organización. Históricamente los sistemas de aseguramiento de la calidad surgieron como una demanda del sector privado. Sin embargo cada vez resulta más necesaria la expansión y adaptación de estos sistemas a la administración de los organismos públicos. En una organización pública, calidad significa ni más ni menos que respeto por la ley, protección y tutela de derechos y valoración de los usuarios en tanto ciudadanos.

Bajo este postulado se entiende que la atención eficaz de los reclamos en la gestión de la calidad y la participación activa de la comunidad del consumo, responden en forma positiva a un cuadro general de expectativas relacionadas con el contexto social.

Asumiendo este compromiso para con la comunidad, la generación de este espacio de participación permite profundizar los lazos con los consumidores, aspirando a la fidelización de los mismos; en tanto una respuesta ajustada en tiempo y forma de un reclamo formulado por aquellos, agrega valor al producto o servicio que se ofrezca, defintorios de la decisión de tomar un servicio u otro, lo que no es ajeno a la gestión pública. (Benzrihen; 2007).

Con el objetivo de brindar nuevos canales de comunicación con los usuarios del sistema y en la permanente búsqueda de mayor eficiencia y comodidad para los mismos, el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo implementó en diciembre de 2002, la posibilidad de

consultar el estado actualizado de la tramitación del arbitraje a través de Internet. De este modo, se logró optimizar el empleo de los recursos humanos existentes, descomprimiendo la actividad del área de atención de reclamos, que por vía telefónica debía evacuar las consultas sobre el estado de los expedientes.

Se transparentó la gestión del sistema permitiendo el conocimiento acabado del estado real del trámite dentro de la organización, permitiendo el control de la gestión por parte de los usuarios del Sistema, en tanto los plazos perentorios para las etapas procesales se encuentran previstos normativamente, y habilitó a su vez el control por áreas, generando la posibilidad de ahondar en el seguimiento de la gestión del expediente arbitral. La implementación de este servicio no generó ningún gasto adicional a la organización, por lo que la acción no requirió inversiones presupuestarias.

Para el logro de dicho cometido fue necesario capacitar a todo el personal en el sistema informático que fue diseñado a partir de una aplicación específica de programas de computación existentes, y sensibilizarlo respecto de los plazos de gestión de los trámites.

También es importante destacar, que el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo participó desde su lanzamiento, en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano creado por el Poder Ejecutivo Nacional a través el Decreto 229/2000.

A raíz de su compromiso con los principios de calidad del Programa, el SNAC desarrolló un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a las normas ISO 9001-2000, que alcanzó al proceso integral del arbitraje, desde que el usuario concurre y solicita la intervención del organismo hasta la conclusión de dicho proceso con la emisión del laudo arbitral, poniendo fin al conflicto planteado.

Durante el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el período 2005 a 2007 hasta su certificación por auditores externos, el SNAC revisó y mejoró todos sus procedimientos de trabajo e incorporó aquellos específicos que plantea esa norma de calidad. Estas nuevas actividades planificadas, exigieron la revisión y mejora de todos los estándares de calidad vigentes para la Carta Compromiso del organismo, sus indicadores y sus formas de medición. Fruto de estas actividades quedó consolidado un sistema de monitoreo altamente desarrollado que brindó información sobre el desempeño del servicio y

sus procesos. Todos los datos surgidos de estos procedimientos fueron analizados en forma sistemática y se implementaron acciones de mejora en base a esta información.

Se agrega, que al adoptarse un enfoque basado en procesos a partir de la implementación del sistema de gestión, el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo logró aumentar la satisfacción de sus usuarios a través de una creciente atención de sus necesidades y expectativas, en un proceso de mejora continua.

Merece una especial mención, que ello le significó la obtención del “Diploma de Honor por el Desempeño Global en el Programa para el año 2007”, galardón otorgado por la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros y que se otorga cuando los avances que un organismo produjo durante el período fueron muy significativos y abarcaron a los componentes del Programa de manera integral; el desempeño destacado adquiere mayor relevancia y puede distinguirse al organismo por el desempeño global en el Programa.

En este caso, se entendió que las experiencias de gestión alcanzaron un alto nivel de cumplimiento anual en los estándares y compromisos de mejora de todos los componentes y avanzaron significativamente hacia el logro de los objetivos estratégicos que el Programa promueve y fomenta en los organismos públicos.

El arbitraje de consumo allana la mayoría de los obstáculos que los restantes mecanismos disponibles plantean a los usuarios y consumidores a la hora de tomar sus decisiones de peticionar a las autoridades por el efectivo ejercicio de sus derechos. Sin costos, en plazos breves, con idoneidad de los encargados de juzgar y poner fin a los conflictos, transparencia para su elección, acceso voluntario y participación activa en el desarrollo de los procesos, los consumidores y empresarios que suscriben la utilización del arbitraje de consumo han dado muestras de la eficacia puntualizada.

Un estudio de campo llevado a cabo durante el año 2011 por la Consultora Ibarómetro S.A. respecto de la calidad de la atención, del servicio, la infraestructura y de los canales de la información que presta la ex Subsecretaría de Defensa del Consumidor (actualmente Subsecretaría de Comercio Interior), donde funciona el SNAC, presenta un apartado relativo al Índice de Satisfacción del Ciudadano, que aporta una medida conceptual y estadística que

da cuenta de los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios respecto al desempeño del organismo en un momento determinado.

Los objetivos específicos fueron: identificar y analizar el perfil de los concurrentes; identificar y analizar el grado de satisfacción respecto de los servicios que presta el organismo; establecer el grado de satisfacción con la atención recibida; determinar el grado de satisfacción respecto a aspectos generales de la infraestructura; establecer el grado de satisfacción con la información recibida por los canales de comunicación existentes; identificar y analizar el grado de satisfacción con el sistema de sugerencias y reclamos; identificar y analizar el grado de satisfacción con la encuesta de satisfacción y determinar el grado de desarrollo del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano ya referido.

En cuanto a la Ficha Técnica, se destaca que se trató de un estudio cuantitativo coincidental basado en la implementación de una encuesta aplicada de forma personal en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo respecto a un universo de ciudadanos mayores de 18 años que concurren SNAC, sobre 200 casos encuestados, con un margen de error del 6,2%. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado -preguntas cerradas-, con una duración no mayor a los 10 minutos, durante los días lunes 11 de julio al 27 de julio de 2011.

La muestra se basó en 58,7 % de varones y 41,3% de mujeres, cuyas edades fueron: un 20,7% entre 18 y 29 años, el 38,8%, de 30 a 49 años, el 30,6% entre 50 a 64 años, y un 9,9% de 65 años y más, siendo sus niveles educativos: Primario, el 17,4%, Secundario, 51,2% y Universitario, el 31,4%.

En cuanto a los resultados obtenidos, respecto a la calidad en la atención, el 95,9% de los encuestados evaluó positivamente la atención recibida en el SNAC.

En el análisis por segmentos, se observan algunas particularidades. Por edad, los encuestados de 30 a 49 años son quienes en mayor medida tienen una evaluación positiva de la atención, ya que todos en ese segmento la evalúan como muy buena o buena; entre los mayores de 50 años es más moderada la evaluación positiva, donde crece la evaluación regular y/o quienes no emiten opinión. Por educación, se observa que la menor evaluación positiva se presenta entre los de educación primaria, donde crece de manera importante la proporción de quienes no emiten opinión. Por sexo no se observan diferencias significativas.

Respecto a los aspectos referidos a la atención del personal, se observa una muy alta satisfacción, superior al 93% en todos los casos. Entre los indicadores específicos que componen esta dimensión, la mayor satisfacción se observa con la “seriedad en el trato” -99,2%-. Luego se destaca el “tiempo de atención que le dedicaron” y la “predisposición del personal que lo atendió” -ambos 97,5% de satisfacción positiva- y la “claridad en la explicación” -96,7%-. Por último, se ubica la “capacidad técnica y profesional” -95%- y la “amabilidad” -93,4%-.

Respecto a la calidad del servicio, el 92,6% de los encuestados evalúa positivamente la calidad del servicio en el SNAC de la ex Subsecretaría de Defensa del Consumidor. El 3,3% de los encuestados realiza una evaluación regular y el 4,1% no opinan al respecto. Por último, debe distinguirse que nadie tiene una evaluación mala o muy mala.

En el análisis por segmentos, se destacan algunas especificidades. Por sexo, las mujeres muestran una evaluación levemente superior a la de los hombres. Por edad, se observa una marcada caída en la evaluación positiva entre los de 65 años y más, aunque debe señalarse que este segmento está conformado sólo por 12 entrevistados entre los 200 consultados. Por educación, son los de educación universitaria los de mayor evaluación positiva, mientras que los de menor evaluación positiva son los de educación secundaria, grupo donde crece la evaluación regular y quienes no emiten opinión.

Entre los indicadores que componen la dimensión de los aspectos referidos a la calidad del servicio se destaca como el indicador de evaluación positiva más alta el “tiempo de espera para ser atendidos” -95,9%-. Luego se ubican la “complejidad de trámites” y la “cantidad de requisitos solicitados para el trámite” -ambos 90,1% de evaluación positiva-. Y finalmente, los “días y horarios de atención” -87,6%-, donde crece principalmente la evaluación regular y la proporción de encuestados que no emiten opinión.

El Índice de Satisfacción global con el desempeño del SNAC es de 84 puntos sobre 100, lo cual indica una evaluación altamente positiva.

Las dimensiones de análisis -calidad de la atención, del servicio, información e infraestructura- que mayor incidencia tienen sobre el puntaje global del índice son: La atención -36,9%- y el servicio -23,9%-. En tal sentido, ambas dimensiones explican el

60,8% del puntaje global. El restante 39,2% lo explican la evaluación de la información - 21,8%- y de la infraestructura -17,5%-.

En relación a los puntajes obtenidos por cada dimensión de análisis, se observa que la calidad de la atención obtuvo 90 puntos y el servicio 88 puntos, siendo los que mayores puntajes obtuvieron. Por su parte, la calidad de la información es de 75 puntos, el mismo puntaje obtenido por la dimensión de infraestructura.

3.Conclusión.

Con la profusa cantidad de datos aportada precedentemente, referida a la opinión de los que han utilizado el arbitraje de consumo en forma concreta y cuya validez y consistencia son incuestionables por el origen y metodología empleados para su demostración, se confirma que con el Arbitraje de Consumo se hace realidad la premisa de eficacia que prescribe el Artículo 42 de la Constitución Nacional, conjuntamente con otros avances y mejoras adoptadas para el adecuado desarrollo de los procesos arbitrales.

Son las manifestaciones de los usuarios del SNAC, expresadas en las encuestas de expectativas y de satisfacción que durante estos años han respondido, las que avalan estas afirmaciones. Son los miles de conflictos del consumo de bienes y servicios que han encontrado solución en este ámbito, los que permiten concluir con confianza, con la afirmación de que durante los años que corren del siglo XXI, en nuestro país, los consumidores y usuarios han encontrado en el arbitraje de consumo una vía que les proporciona real y efectivo acceso a la justicia, y que aceptar lo afirmado, rechazarlo o desconocer las bondades del arbitraje de consumo, dependerá en definitiva, del cristal con que se mire.

Bibliografía.

Benzrihen, María Fernanda (2007).”La participación de los consumidores como generador de la cadena de valor del servicio público prestado por el Estado”. *Cuarto Congreso de Administración Pública*. Buenos Aires. Consulta 14/3/2014.

http://aaeap.org.ar/wp-content/uploads/2013/04bis/Benzrihen_Maria_Fernanda.pdf

Laquidara, José Luis. **El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia.** *Derecho y Ciencias Sociales*. Octubre 2015. N° 13 .Pgs 112-127 . ISSN 1852-2971. Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJ y S. UNLP

Constitución de la Nación Argentina, Disponible en:
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Diccionario de la Real Academia Española Consulta 21/1/2014.
<http://lema.rae.es/drae/?val=eficacia>

Ossorio, Manuel (2013). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. 1ª Edición Electrónica. Consulta 30/6/2015.

http://elderechoyelestudiante.bligoo.es/media/users/34/1723250/files/649683/Manuel_Ossorio.pdf

Perez San Martín, Santiago A.(2013) “El Sistema Nacional de Arbitral de Consumo (reflejo de la realidad Arbitral Argentina)”. *Lawyerpress*.. Madrid, 8/11/2013. Consulta 13/3/2014.

http://www.lawyerpress.com/news/2013_11/0811_13_007.html

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Documentos. Mejores Prácticas 2006-2007. Pág. 73. Consulta 2/4/2014.

http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/carta_compromiso/docs/documentos/MP_2006-2007.pdf