

EL ARBITRAJE COMO NUEVA INCUMBENCIA PROFESIONAL EN LOS COLEGIOS DE ABOGADOS: LA EXPERIENCIA DEL SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Juan Ignacio Cruz Matteri

Colegio de Abogados de Zarate-Campana.

Abstract

Se propone en esta ponencia poner en resalto el valor del Arbitraje como nueva incumbencia profesional a desarrollar por los Colegios/Foros/Asociaciones de Abogados. Se toma como caso de estudio el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y su incidencia en la resolución alternativa de conflictos.

Propuesta

Comunicar a los P.E Municipales, Cámaras de Comercio y diferentes Asociaciones Mercantiles la relevancia del Arbitraje de los Colegios/Foros/Asociaciones de Abogados y solicitar la firma de convenios a fin de promover la actividad en los mismos.

I. Proemio

La pandemia, sin duda alguna, cambio las conductas de consumo de la población argentina. Una inmensa mayoría de consumidores se vio forzada a cambiar sus hábitos, adentrándose así en las compras a distancia, el consumo digital, la banca online, compras vía aplicaciones de celulares, etc. Esta falta de experiencia del consumidor, sumada a muchas veces la carencia de información o desinteligencias de los proveedores, dio como resultado el aumento de los reclamos en sede administrativa. Tanto las Direcciones de Defensa del Consumidor provinciales, como el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), utilizan un sistema conciliatorio, el que de no prosperar, pone en funcionamiento un sistema inquisitorio con basamento en la multa, dejando muchas veces sin respuesta alguna al consumidor. Ahora bien, tenemos otro camino, donde el consumidor puede encontrar una frontera real de cumplimiento a su pretensión, a su pedido de justicia de forma virtual, rápida y desde la comodidad de su hogar o su trabajo: el arbitraje de consumo del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (en adelante SNAC). Se hace notar que el SNAC fue el primer organismo en tener legislada y aprobada, dos años antes del inicio de la Pandemia, la resolución de conflictos por medios electrónicos y totalmente a distancia, esto denota la excelencia de su cuerpo de árbitros y el pensamiento de vanguardia de su coordinación, hoy conformada por la Dra Graciela Buschi, el Dr Santiago Perez San Martin y la Dra Selva Ana Burgos.

II. El Arbitraje de Consumo.

El arbitraje, conforme Caivano, es una forma heterocompositiva de resolver controversias, que supone la instauración de un sistema jurisdiccional privado, de origen convencional. La condición de "privado" deriva de que los jueces que habrán de decidir las controversias no pertenecen al Poder Judicial, sino que son particulares elegidos directa o indirectamente por las partes. Su origen convencional proviene del hecho de que, ordinariamente, el recurso al arbitraje es consecuencia de una elección que las partes hacen voluntariamente, al convenirlo. El acuerdo arbitral (contrato de arbitraje, según el artículo 1649 del CCyCN) es, precisamente, el pacto mediante el cual las partes deciden que sus divergencias no serán dirimidas en sede judicial sino ante árbitros.

Perez San Martin, señala que “Con la implementación del Decreto 276/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y la Resolución 212/98, se creó en el año 1998 el SNAC. Si bien se adoptó como base normativa el Sistema Arbitral de Consumo de España (Real Decreto N° 636/1993), se modificó en gran parte su contenido, toda vez que se requería adaptar, amoldar e incorporar este sistema prácticamente desconocido a la realidad socio-económica Argentina.”

Ana Maria Bargiela afirma “El arbitraje de consumo allana los obstáculos que los otros métodos de resolución de conflictos plantean a los consumidores y usuarios cuando deben ejercitar sus derechos. Sin costos, dado que es gratuito para ambas partes, en plazos breves, con acceso voluntario y una participación activa en el desarrollo del proceso, los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios muestran su conformidad respecto de este sistema.”

El procedimiento del Arbitraje de Consumo es rápido, fácil, se celebra de forma electrónica y a la distancia, con un procedimiento que permite previsibilidad a las partes en el ejercicio de sus derechos. El arbitraje del SNAC brinda al consumidor una solución concreta a su reclamo de consumo y al proveedor claridad en la pretensión del consumidor. Esta solución se termina materializando vía el laudo homologatorio, que es cuando el árbitro homologa un acuerdo arribado por las partes o cuando el árbitro frente a la falta de acuerdo, evalúa la pretensión del consumidor, las pruebas aportadas por los interesados y dicta el laudo arbitral, zanjando así el conflicto.

El arbitraje de consumo se establece a partir de un sistema institucional cuyo control por el Estado, evita situaciones de indefensión. Ha demostrado ser un mecanismo altamente eficaz, en el año 2021 ingresaron al SNAC 11.213 reclamos, el 62% de estos fueron solucionados mediante el laudo arbitral.

III. La ventaja de ser electrónico y a la distancia.

El Arbitraje de Consumo del SNAC se celebra, al día de hoy, de forma 100% electrónica y a la distancia, dando por resultado la toma de casos de consumidores a lo largo de todo el país. Esto es un avance destacado en el mejor acceso a la justicia por parte del consumidor. De esta forma el consumidor carga vía formulario electrónico cual es el objeto de su reclamo, manifiesta su pretensión y acompaña prueba. Se gira toda esta documental a la reclamada la cual, previo a la audiencia arbitral, puede formular una propuesta conciliatoria al consumidor. Si es aceptada se envía el expediente para homologación del árbitro sorteado. En caso que se llegue a la audiencia arbitral, y no encontrar en la misma un acuerdo, el árbitro puede abrir un periodo de prueba y, clausurado el mismo, pasan las actuaciones a laudar y se emite el laudo arbitral. Todo esto de forma virtual, a la distancia y sin ningún costo al consumidor en lo que es un real acceso a la justicia administrativa de consumo.

Antes del advenimiento de la pandemia el requisito del trámite administrativo presencial atentaba de forma directa con la funcionalidad del instituto del Arbitraje. El traslado del consumidor a la sede del Tribunal, el cual muchas veces era muy lejano a su domicilio, la espera, el tiempo perdido, los costos en su traslado, daban por resultado el bajo uso de este medio de resolución de conflictos. Tambussi, en su momento, realizó esta observada crítica “No obstante, la idea del arbitraje ha estado lejos de arraigar en el consumidor argentino, el cual en su generalidad no conoce la existencia del sistema, o bien, se encuentra lejos de la sede del mismo. Por esa razón, y la poca difusión que ha tenido tanto a nivel estatal como en los propios proveedores (no tanto en los consumidores y en sus organizaciones), si bien las presentaciones y los casos sometidos a laudo han crecido significativamente, no son vislumbrados como una herramienta ya impuesta o instalada, que los consumidores tengan presente.”

La reforma de la Resolución 65/2018 MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO SECRETARÍA DE COMERCIO trajo como aparejado el advenimiento del ARBITRAJE DE CONSUMO ELECTRONICO. El éxito, y la aceptación del Arbitraje este, se miden no solo con palabras y con comentarios de la doctrina más selecta de la materia, sino con cifras. En 2020 el consumidor argentino volcó 5820 reclamos, virtuales y a la distancia, al SNAC. En 2021 la cifra

fue de 11.213, esto demuestra la satisfacción, la confianza y la previsibilidad que da el sistema arbitral al consumidor y al conjunto de proveedores que día a día buscan resolver los conflictos creados en el marco de una relación de consumo. Se debe tener en cuenta que el SNAC es la institución arbitral más grande del país, superando con creces, en cantidad de laudos, a la Bolsa de Comercio, Cereales o Colegio de Escribanos.

IV. El Arbitraje en los Colegios de Abogados.

Dentro del ámbito de la Colegiación existen Tribunales Arbitrales de larga data, con una tradición de excelencia en sus laudos y su composición tales son el caso del Tribunal Arbitral del Colegio de Abogados de Mar del Plata, el del Colegio de Abogados de San Isidro, el del Colegio de Abogados de San Francisco, el del Colegio de Abogados de Bahía Blanca, entre otros.

Cabe señalar que uno de los obstáculos más importantes para el desarrollo del arbitraje lo plantea el Código Civil y Comercial, dado que su artículo 1651 excluye del contrato de arbitraje las materias vinculadas a derechos de usuarios y consumidores ; y ;los contratos por adhesión cualquiera sea su objeto.

Dado que la gran mayoría de los contratos actuales son de consumo y/o se celebran por adhesión a cláusulas generales predispuestas, la competencia arbitral quedaría reducida a los contratos paritarios y, en la práctica, enormemente disminuida en su operatividad como alternativa de resolución de conflictos.

Entendemos que el art. 1651 es una norma de orden público relativo, es decir, que no puede válidamente modificarse en perjuicio del colectivo protegido por la misma (en el caso, consumidores y adherentes). Por el contrario, puede modificarse si el cambio beneficia a dicho colectivo protegido. Por ello, e inspirado en la citada Resolución 65/2018, se propone un sistema en el cual consumidores y adherentes pueden presentarse ante el Tribunal Arbitral solicitando su intervención para poder resolver una cuestión litigiosa o conflicto conforme al mismo. Como puede observarse, la solicitud no es en virtud de un previo contrato de arbitraje, sino un acto voluntario, unilateral y con representación letrada de parte del consumidor o adherente. También se propone la creación de un Registro de Adhesiones, al que puede inscribirse cualquier persona física capaz o jurídica pública o privada, con el efecto de someterse anticipadamente a los términos, modalidades, plazos, recursos y demás obligaciones a los Tribunales Arbitrales de los Colegios de Abogados.

V. Consideraciones finales

Por lo expuesto vemos la importancia fundamental del arbitraje como herramienta para la solución de los conflictos de los ciudadanos. Los plazos procesales, la virtualidad, la conformación de un tribunal de árbitros por abogados del Departamento Judicial, y por sobre todo la rapidez en finiquitar el conflicto, como así también hacer cosa juzgada del hecho, es una incumbencia a tener en cuenta por parte de los matriculados y los Colegios/Foros/Asociaciones de Abogados.