

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Por Jorge A. Rojas

1.- INTRODUCCION

Sobre el final del año 2008 fue sancionada la ley 2963 de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la cual se creó el sistema arbitral de consumo que dependerá, tal como lo dispone su primer artículo, de la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que eventualmente lo reemplace.

A través de este sistema se intenta corporizar en la realidad, por un lado, las previsiones del art. 46 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que garantiza la defensa de los usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Pero por otro lado, consciente el legislador de la Ciudad del sistema arbitral creado por la ley de defensa del consumidor 24.240 y su modificatoria 26.361, para evitar superposiciones, crea un régimen especial a través de esta ley, que podría identificarse como una "ley marco", pues se la sujeta a reglamentación posterior, de un nuevo sistema, en pro de los derechos de los usuarios y consumidores, en este caso, para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Parece restringirse el sistema, por las modalidades que adopta, a una especie de sistema de pequeñas causas, que sin entrar en la órbita judicial, persigue mecanismos superadores de posibles conflictos entre proveedor y cliente, ya que se prevé específicamente un límite en razón del monto que fijará la competencia de estos tribunales de consumo (art. 3 in fine).

Esta ley marco está diseñada en seis capítulos, el primero y el último comprenden disposiciones generales y complementarias, respectivamente. El segundo capítulo alude a la forma en que se conformará el tribunal arbitral. El tercero hace una referencia al que denomina procedimiento, y el cuarto y el quinto contemplan la forma a través de las cuales las partes pueden acceder al sistema.

2.- EL ALCANCE DEL SISTEMA

Dentro del primer capítulo, se señala (art. 2), cuál es el objeto de esta ley: consiste en atender y resolver con carácter vinculante y produciendo la decisión que se adopte idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios con relación a los derechos y obligaciones que emergen de la ley nacional de consumo 24.240, su modificatoria 26.361 y la ley 22.802 de lealtad comercial, íntimamente vinculada con las primeras.

Es clara la ley en cuanto requiere, como resulta de la esencia de todo sistema arbitral que el consentimiento sea brindado por las partes en forma expresa y por escrito, en atención al carácter voluntario que tiene el arbitraje, precisamente porque el principio de autonomía de la voluntad (art. 1197 del Cód. Civil), se constituye en uno de sus pilares básicos.

Por ese motivo la ley, en atención a las particularidades del sistema, crea un mecanismo de acceso en el capítulo IV que es el de la oferta pública de adhesión al sistema dirigido esencialmente a los proveedores de bienes y servicios.

En tal sentido, se prevé en el art. 17, la posibilidad de que los interesados adhieran al sistema de oferta pública que habilitará la autoridad de aplicación a través de una solicitud que se canalizará por escrito, debiendo consecuentemente los proveedores informar adecuadamente al público de su adhesión al sistema.

En una misma línea, pero ahora en forma específica, se señala que la autoridad de aplicación proveerá formularios especiales para que adhieran los usuarios y consumidores a los fines de dejar constancia de su suscripción al convenio arbitral.

No obstante ello los proveedores que no estuvieran inscriptos y que hubieran sido reclamados, podrán acceder también al sistema arbitral, para lo cual el art 22 del quinto capítulo de la ley prevé la posibilidad de que se le notifique la existencia de la solicitud de arbitraje que fuera admitida por la autoridad de aplicación, a los fines de que en un plazo de cinco días se expida por la aceptación o el rechazo del sistema.

A partir del tercer artículo se señalan las cuestiones que no pueden ser sometidas a arbitraje, entre las que se señalan aquellas que puedan originar juicios ejecutivos, o las que cuenten con una resolución judicial firme y definitiva, o aquellas en que conforme a las leyes no puedan ser sometidas a arbitraje.

También se excluyen las cuestiones de las que deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas que por razón del monto se las excluyan porque marquen un límite al conocimiento de los tribunales arbitrales, aspecto éste que la propia norma señala que se establecerán por vía de reglamentación.

Como se advierte de los aspectos que anteceden, que marcan los límites del conocimiento del tribunal arbitral de consumo, lo que persigue el legislador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es generar un espacio para dirimir disputas de menor entidad, similar a lo que podría representar una justicia de menor cuantía.

Esto es sencillo advertirlo porque se excluyen -en primer lugar- las cuestiones en donde hubiera recaído sentencia judicial firme y definitiva, énfasis puesto a los fines de señalar que hubiera pasado en autoridad de cosa juzgada.

Sin embargo a poco de analizar la letra del art. 516 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, o del art. 409 del Código Contencioso-Administrativo y Tributario de la Ciudad, se puede advertir que pueden no ser objeto de exclusión del arbitraje cuestiones en donde hubiera recaído sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada.

Lo mismo sucede con los juicios ejecutivos, porque existe una etapa previa con un conocimiento restringido del juez sobre el título en sí mismo que también puede ser materia arbitrable.

En modo idéntico cabe interpretar aquellas cuestiones en donde esté en juego el valor vida, o indemnizaciones importantes por daños físicos o psíquicos.

Por estas razones es evidente que el legislador de la Ciudad para evitar una superposición de competencias restringirá el sistema arbitral por razón del monto a pequeñas causas, con lo cual se crea una nueva vía de resolución de conflictos, con el alcance que se establecerá en una reglamentación futura, de ahí el sentido de denominarla como una especie de ley marco al cuerpo legal analizado.

3.- LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Conforme se desprende del primer artículo de la ley, el sistema creado dependerá de la autoridad máxima que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace, con lo cual deberá inferirse que será esta la autoridad de aplicación.

La importancia de dirimir este aspecto radica en que constituye una función primordial de esta autoridad la forma en que se integrarán y funcionarán los Tribunales Arbitrales de Consumo, pero en su ámbito se mezclan algunas funciones, relegando la función de carácter esencialmente jurisdiccional que debe cumplir un tribunal arbitral.

Esto es así, ya que por un lado la autoridad de aplicación deberá dictar las normas de procedimiento que deberán observar estos tribunales, pero por otro se señala que también deberá aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme lo establecido por la ley 24.240 sus modificatorias y reglamentación.

De esta forma queda desdibujada la función del tribunal arbitral a una mera tarea de índole administrativa, ya que si bien se fomenta la solución amigable a través de acuerdos conciliatorios, no es menos cierto, que puede darse el caso que una cuestión necesite ser abierta a prueba y ser decidida por el tribunal, con lo cual, parecería ciertamente contradictorio que el tribunal arbitral intervenga como árbitro amigable componedor (art. 7), y por otro lado contar los acuerdos arbitrales con la aprobación de la referida autoridad de aplicación.

Es evidente que aquí se mezclan algunos aspectos que deben ser deslindados, ya que si por acuerdo arbitral se entiende el que suscriben las partes para acceder a un arbitraje, o bien se entiende el acuerdo celebrado por las partes dentro del sistema arbitral para poner fin a su controversia, entendida como conflicto, en ambos supuestos se desdibuja notablemente el rol que le cabe cumplir a un tribunal arbitral.

Ello se debe a que constituye un principio liminar en materia arbitral el que se denomina competencia-competencia (competence-competence ó kompetenz-kompetenz), en virtud del cual el propio tribunal arbitral es quien está habilitado para analizar su propia competencia y eventualmente en caso de que se planteara la nulidad de la cláusula arbitral, debido a su autonomía, también está habilitado para decidir al respecto.

Este principio surge de cualquier ordenamiento arbitral que exista a nivel mundial y local. Llámese Ley modelo de UNCITRAL, sistema arbitral de la Cámara de Comercio Internacional, o cualquier sistema arbitral institucional, como por ejemplo el de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, o el de la Bolsa de Comercio de Mendoza, o el de la Bolsa de Comercio de Rosario, por mencionar algunos sistemas locales que también están habilitados para participar en arbitrajes sean nacionales o internacionales.

Ese mismo precepto luego indica como se creará y administrará el registro de árbitros para integrar los tribunales arbitrales, teniendo en cuenta al efecto las designaciones que hagan tanto las asociaciones de usuarios como las empresariales.

Pero además de ello se prevé la creación de un registro de árbitros institucionales del propio sistema arbitral, que en el capítulo segundo de la ley se advierte su importancia, ya que además de poseer el título de abogado, y cinco años de ejercicio en la profesión, como mínimo además de poseer preparación especial en materia de defensa del consumidor y métodos alternativos de solución de

conflictos, entre los cuales cabe presumir que se contempla también al arbitraje, pues no se lo menciona expresamente, permite inferir que el resto de los árbitros no deben ser abogados.

Ello se desprende del tercer párrafo del quinto artículo de la ley, pues se señala que al margen del árbitro institucional, los restantes deberán poseer título universitario y cinco años en el ejercicio de la profesión como mínimo.

Este es un aspecto central del sistema, que no permite augurarle un buen futuro toda vez que la función jurisdiccional que debe llevar a cabo el tribunal, puede desarrollarla un abogado, pues cuando se señala que debe actuar como amigable componedor y resolver conforme a equidad, eso no significa que puede resolver a su arbitrio o que pueda dejar de lado la letra de la ley.

Por el contrario, el laudo que se dicte, de fracasar una gestión conciliatoria, deberá contar con fundamentos suficientes y se construye al igual que una sentencia, con lo cual a través de la amigable composición, como decía Barrios de Angelis, lo único que se persigue es dulcificar la letra de la ley, o aplicar la que resulte más conveniente para el caso, con lo cual no puede interpretarse que el árbitro resuelva discrecionalmente.

De lo contrario no se hubiera previsto en el mismo sistema, que contra un laudo sólo podrán interponerse el recurso de aclaratoria o la acción de nulidad ante el juez competente, precisamente aspectos que emergen del art. 760 del Código Procesal Nacional, porque si así fuera, se deja expedito un camino a la arbitrariedad que provocará eventualmente una intervención revisora de los tribunales que evidentemente este sistema ha querido aventar.

4.- LOS ARBITROS Y LA EQUIDAD

Es posible un profesional de la psicología, o de la ingeniería civil, o un médico, o un dentista, o un contador público estén preparados para manejar mecanismos de negociación o formas alternativas de solución de conflictos, como lo dice expresamente la ley, pero es evidente que esas formas son alternativas, porque existe una que es la principal que en este caso está dada por la amigable composición, y en ese sistema puede ser complicado para cualquiera de las profesiones que se mencionan a simple título de ejemplo, construir un laudo que se ajuste a las pautas que debe observar un laudo, que en este aspecto se asemejan a las de una sentencia.

En la actualidad, la doctrina mayoritaria califica al arbitraje como un mecanismo de carácter jurisdiccional de solución de controversias¹.

Por eso, aunque parezca redundante señalarlo, cuando las partes deciden someter sus diferencias a un tribunal arbitral, aunque éste actúe como amigable componedor, no rehuyen a la aplicación del derecho, por más que el tribunal tenga que emitir su laudo conforme a equidad.

Este estándar jurídico, no significa otra cosa, más que analizar el conflicto por parte de los árbitros, como hombres de derecho, como generalmente lo son aquellos que las propias partes convocan, que analizan el conflicto con los "ojos" de una persona formada en derecho, que puede considerar oportuno aplicar una determinada norma en desmedro de otra, por resultar más conveniente a la justicia del caso, o bien morigerar su aplicación, frente a cuestiones fácticas que así lo requieran (vgr. los efectos de la mora, la tasa de interés aplicable sobre el monto de una condena, entre otros ejemplos).

¹ En este sentido véase Palacio, Lino E.; Derecho Procesal Civil, T. IX, Ed. Lexis- Nexis, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2da. Ed., Buenos Aires, 2003, p. 23.

Esto, requiere como condición esencial conocer la letra de la ley, en modo alguno significa desconocer o apartarse de la normativa legal que resulte aplicable a la cuestión, por más influencia jusnaturalista que se le atribuya al concepto equidad.

Se ha dicho que “la equidad tiene algo de misterioso, suponemos que es la justicia o la verdad del caso particular. Es imaginativa, conciliadora, tolerante, incompatible con la hipocresía, el egoísmo y el formalismo”².

En consecuencia, al accederse por vía del proceso arbitral a una decisión sobre el mérito, los árbitros deben observar, aún sin formas solemnes, como es clásico dentro del proceso de amigable composición, la existencia de una nueva relación, esta vez procesal, que le dará sustento a esa decisión que se adopte, y que es distinta a la sustancial que la originó³.

Si para elucidar el conflicto, las partes deciden –por voluntad concurrente- siempre que la materia así lo permita, que los árbitros decidan la controversia en base a la equidad, en lugar de hacerlo con estricto apego a la letra de la ley, esto importa una manifestación del principio de autonomía de la voluntad, no un menoscabo para alguno de los litigantes, sino por el contrario una exaltación del ejercicio de su libertad.

No debe pasarse por alto que nuestro ordenamiento positivo, partiendo de la letra de la Ley Fundamental, pasando a la de menor rango, contempla la equidad en la aplicación de la ley, y por eso el juez o el árbitro, no quedan sustraídos del orden jurídico, por el contrario, deben resolver el conflicto en base a los hechos del caso, no conforme a un ordenamiento etéreo o desconocido, o que no permita el control de las partes.

De tal forma la Constitución Nacional, alude a la equidad en su art. 4 cuando la impone al legislador para establecer cargas públicas, o bien el art. 28 cuando aludiendo a la garantía que Linares llamó innominada –del debido proceso, esta vez sustantivo- permite el control de razonabilidad de las normas, que se inspira entre otras también en la equidad como una de las diversas manifestaciones del valor justicia.

También encontramos en el Código Civil estándares de la misma índole, por ejemplo en el art. 907, que contempla una pauta concreta para los jueces, que es la de disponer un resarcimiento a favor de la víctima del daño (producto de un enriquecimiento ilícito), fundados en razones de equidad.

En la actualidad ha recobrado impulso, merced a la profusa legislación de emergencia, la teoría de la imprevisión, y obsérvese que el art. 1198 del Código Civil prevé la posibilidad, a favor de quien fuere demandado por la resolución de un contrato, de evitarla ofreciendo mejorar “equitativamente” sus efectos. Una situación similar se plantea en la acción de colación que contempla el art. 3477 del Código Civil, cuando se autoriza al juez a realizar un “equitativo” reajuste según las circunstancias del caso.

Como se puede apreciar, este estándar llamado “equidad”, tiene en cuenta –para su concreta aplicación- dos aspectos esenciales, por un lado los hechos de una determinada relación jurídica que ha desembocado en un litigio, y por otro lado, la aplicación del derecho, al cual en ningún caso le da la espalda, ni menos aún significa una construcción que se abstrae de aquél.

² Del voto de la Dra. Kimmelmajer de Carlucci in re Teruel, Santiago y Otros c/Dalvian S. A. s/Sumario, del 24/11/03, con la cita que allí se indica de Carranza Torres.

³ Esto se debe a que ahora las propias partes han decidido ajustar su conducta a reglas propias que ellas mismas escogieron, o bien que dejaron librado al criterio del tribunal arbitral su elección, para gobernar un proceso del que resultará en definitiva, cuál de las posiciones es la correcta a través del análisis de los hechos del caso que efectúe el propio Tribunal.

El buen sentido que le dé cada intérprete, hará más o menos equitativo un decisorio, que por supuesto en ningún caso podrá constituir un pronunciamiento alejado del orbe jurídico, ni contrario a su letra, o aún a su espíritu, sino que debe ajustarse a él, pues lo contrario podría constituir una especie más de arbitrariedad que el propio ordenamiento legal fulmina con su absoluta nulidad.

Lo que es dable destacar como una característica saliente de la función jurisdiccional que le cabe a los árbitros, a veces llamados también arbitradores, cuando actúan como amigables componedores, que no existen tales diferencias en sus tareas, sino que por el contrario existe una semejanza de base con la tarea desarrollada por los jueces, pues siguiendo la conceptualización de Couture, ambos tienen que llevar a cabo la operación que éste denominó de “subsunción jurídica”.

Esto es la universalización de los hechos que se consideran fijados en el proceso, dentro del plexo jurídico, para crear así la norma individual que deberá dirimir el caso en juzgamiento.

Allí es donde puede aparecer una clara manifestación de la equidad, es decir en todo aquello que hace al conocimiento y apreciación de parte del árbitro, de los hechos del caso sometido a su decisión y de las probanzas que a su respecto las partes aportaron.

Pero esta apreciación, que como decía Clariá Olmedo, no tenía otro significado más que el de ponerle un “precio” a la prueba, no depende más que de la valoración que personalmente debe hacer el árbitro del mismo modo que lo hace el juez.

Esa es una tarea en donde se puede justipreciar de modo más equitativo, o más riguroso, una determinada situación de hecho, pero en ningún caso esto significa, que esa valoración se haga arbitrariamente, es decir sin fundamentos que la respalden⁴.

Esa aplicación de las normas integradoras del plexo jurídico, se lleva a cabo tanto sea el arbitraje de derecho (con la rigurosidad que la normativa impone), como sea de amigables componedores (sin esa rigurosidad, si fuera necesario, sobre la base de la equidad), pues en este caso los árbitros, como bien señalaba Redenti pueden aplicar las normas de derecho en un arbitraje de amigables componedores si no ven razón para apartarse de ellas, pues si creen necesario hacerlo, no deben tener necesidad de indicar cuál hubiese sido la solución en términos de derecho estricto, ya que en esos casos basta la declaración de que a sabiendas se atienen a las que ellos conceptúan ser las razones de equidad que el caso impone⁵.

Ese rigorismo que se le quita a la norma de derecho, es el que permite atemperar su aplicación al caso concreto, pero en ningún caso significa una solución contraria a derecho, ni menos aún carente de fundamento.

Lo cierto es que, pese a la existencia de frases que marcan una impronta que se considera muy particular en este tipo de arbitraje, como “ex a quo et bono” (conforme a equidad), o “a verdad sabida y buena fe guardada”, o bien “según su leal saber y entender”, esto en ningún caso significa arbitraria o discrecional por carecer de fundamentación.

⁴ En el voto antes citado (ver nota 9), de la Dra. Kemmelmajer de Carlucci, con cita del maestro Mosset Iturraspe, rescata una referencia de éste a la doctrina del gap filling a través de la cual se deja librado a criterio de un tribunal llenar el vacío (esto es el significado de ese término), “interpretando” lo que las partes habrían querido, si hubieran podido prever un acontecimiento imprevisible, y allí se reconoce expresamente que el remedio puede provenir, por acuerdo de las partes, o tanto puesto por los jueces como por los árbitros, pues se actúa con equidad, que no significa ni arbitrariedad ni capricho, sino adecuación a las circunstancias del caso (Mosset Iturraspe, Jorge; Falcón, Enrique M., Piedecasas, Miguel; La Frustración del contrato y la pesificación, Ed. Rubinzal-Culzoni, 2002, p. 44).

⁵ Redenti, Enrico; El compromiso y la cláusula compromisoria, Ed. Ejea, Buenos Aires, 1961., p. 120.

Es decir en un sentido negativo no se puede presumir una actuación en contra del derecho, aspecto que conviene despejar por las dudas que todavía hoy en día se suscitan, al generarse infundadas desconfianzas⁶, imaginando a árbitros sentados en el trono del rey Salomón, creyendo que el juicio de equidad es el juicio salomónico, sin advertir que aquél era un rey absoluto que tenía a su disposición los derechos de sus súbditos, olvidando que esa disponibilidad resulta ajena a los árbitros, y que siempre queda en manos de los propios interesados para comprometerla del mejor modo que estimen corresponder⁷.

5.- SOBRE EL PROCEDIMIENTO

Íntimamente vinculado con lo expuesto precedentemente se encuentra el procedimiento que diseña la ley, del cual se desprenden solo algunas líneas directrices que evidentemente requieren de una reglamentación posterior.

Pero lo importante es que se concibe en el art. 8 de la ley la posibilidad de que se dicte un laudo, y se fija de antemano un plazo de 120 días para su emisión.

Cuáles son los dos defectos que tiene la norma en este aspecto y que se advierten sin mayor esfuerzo que el legislador no tuvo en cuenta en su creación.

El primero de ellos es que si lo que se quiso crear es un sistema especial en donde intervengan personas especializadas por su idoneidad profesional, según la índole de los problemas que se susciten, lo que se debió crear es un sistema similar al de la pericia arbitral que contempla el art. 773 del Código Procesal Nacional, en donde no se requiere la figura de un abogado para emitir un laudo, y si bien el profesional que intervenga resuelve como un amigable componedor, el alcance de su intervención tiene sentido en virtud de su especialidad.

Pero por otro lado, no se le puede anteponer el plazo al tribunal dentro del cual resolver, porque la pregunta que cabe es cuando comienza el día ad quem para el cómputo de ese plazo. Desde que se inició el procedimiento, o desde que quedó en condiciones de dictarse el laudo?

La importancia de este aspecto resulta primordial, toda vez que constituye causal de nulidad del laudo, su pronunciamiento fuera del plazo establecido al efecto, con lo cual es más la inseguridad y la confusión que se crean que la prolijidad que trasunta el sistema.

Son destacables otros aspectos que hacen a la conformación del sistema, pues se prevé que no es obligatorio el patrocinio letrado, y que el impulso puede ser de oficio, aunque si no resulta obligatorio el primero, el segundo debió ser de oficio, ya que el justiciable no es un técnico que maneje el procedimiento de modo de saber cómo impulsar su desarrollo, y menos aún si no conoce a través de la reglamentación correspondiente el modo en que se desarrollará.

El artículo 11 de esta ley, resulta revelador de todo lo expuesto hasta aquí, porque en lenguaje imperativo manda al tribunal a intentar una conciliación entre las partes, pero señala de inmediato, que de fracasar el tribunal además de oír a las partes (no se indica cómo), ordenará la producción de la prueba que sea pertinente.

⁶ Es categórico Barrios de Angelis, Dante; El juicio arbitral, Ed. Biblioteca de publicaciones oficiales de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Montevideo, Montevideo R.O.U., 1956, p. 45, cuando señala que bajo las distintas denominaciones a través de las cuales se trata de identificar a la equidad desde el viejo Derecho Romano, pasando por el Derecho Francés, Inglés, y Español, se le da sentido semejante a todas esas frases, como equidad, buena fe, leal saber y entender, buen parecer, etc.

⁷ Anaya, Jaime L.; Equidad y amigable composición, E.D. 181-552.

Desde luego que estamos frente a una ley marco, pero en su texto se advierten contradicciones o improvisaciones que generan dudas, como por ejemplo prever aquí que si se logra un acuerdo conciliatorio el tribunal homologará el acuerdo.

Pero como se ha visto anteriormente, en el art. 4 se señala que la autoridad de aplicación debía aprobar los textos de los acuerdos arbitrales y el art. 21 in fine establece que el sometimiento voluntario de las partes "contendientes" se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la autoridad de aplicación.

Con lo cual parecería que la autoridad de aplicación deberá aprobar el texto modelo de sometimiento a arbitraje, lo que constituye también una restricción para el acceso al sistema, no sólo porque se desdibuja la función del tribunal a partir de la regla competencia-competencia, sino porque además se debe favorecer el acceso al sistema evitando las formalidades o ritualismos que generen trabas, fomentando así su desarrollo, de modo de coadyuvar al orden y la paz social, brindando seguridad a los consumidores o usuarios a través de un sistema simple y sencillo en su desarrollo.

6.- A MODO DE CONCLUSIONES

Es importante resaltar que si bien es loable la intención del legislador, a partir de los fundamentos que considera para el dictado de esta norma que crea el sistema arbitral de consumo, no es menos importante tener en cuenta que no es por la vía del dictado de leyes como se puede coadyuvar a una mejor organización social, en aras al afianzamiento de la justicia, como valor esencial, reflejado en la realidad, como seguridad, orden, o contención para el justiciable, entre otros aspectos.

En este sentido, la importancia de implementar un sistema radica en su puesta en correspondencia con la realidad dentro de la cual se lo pretende hacer operativo, y la ponderación de todos los insumos que se deben tener en cuenta a esos fines.

Entre ellos uno de los más importantes es precisamente el operador del sistema, que como se ha visto, no se restringiría solo al abogado, por lo tanto, es importante la idoneidad de ese operador para el manejo de las herramientas que se pondrán a su disposición, y en este sentido, así como Anaya en su oportunidad aludía a la importancia de la olvidada pericia arbitral⁸, es importante distinguir ambos institutos, pues si bien pueden quedar comprendidos todos dentro de los diversos sistemas arbitrales que existen, sus modalidades son otras, y por supuesto también es otra la preparación de quienes estén a cargo de su manejo.

Pero eso solo no alcanza, entre los insumos a tener en cuenta, uno de ellos también es el sistema en sí mismo de modo de permitir su funcionamiento adecuado, por su fluidez y su idoneidad a los fines que se persiguen, y lamentablemente es de advertir que en la Ciudad de Buenos Aires, ya existen superposiciones en este sentido que lejos de afianzar la seguridad dan cuenta de cierto desorden.

Ello se debe a que no sólo existe a nivel nacional la ley 24.240 que crea tribunales arbitrales de consumo, que desde luego funcionan dentro del ámbito de esta Ciudad, sino que además el Gobierno de la Ciudad ya había dictado la ley 757⁹ que creaba un procedimiento administrativo de defensa del consumidor, la cual a su vez había sido modificada por las leyes 2762 y 2876 y

⁸ Anaya, Jaime L.; La olvidada pericia arbitral, E.D. 134-605.

⁹ B.O.C.B.A. nro. 1432 del 2/5/02

reglamentado por vía del decreto 17/03, que designa la misma autoridad de aplicación que la de este sistema aquí analizado, establece un procedimiento de denuncia, otro de conciliación, entre otros aspectos similares a esta nueva ley.

Ahora se dicta la ley 2963, que crea un sistema que pretendería asemejarse al consagrado en la ley nacional antes mencionada, pero parecería que flaco favor se le hace al público que pretenda acceder a estos sistemas, no sólo por su diversidad, sino porque se está sembrando más confusión sobre sus posibles competencias, que sencillez para su implementación adecuada, con lo cual sería saludable limpiar el camino a recorrer antes de obturarlo en el desarrollo incipiente que actualmente presentan estos diversos sistemas, y uno de esos caminos para ese objetivo es la información y la preparación de quienes operen esos sistemas antes que nuevas creaciones de nuevos sistemas.