

## EL ARBITRAJE EN LAS COOPERATIVAS

*Aarón Gleizer (\*)*

### **El marco general**

A modo de introducción general, cabe expresar que la existencia de intereses diversos, convergentes, divergentes o contradictorios dentro de las organizaciones de todo tipo y en las relaciones de éstas con el contexto, brinda sustento a la hipótesis de conflicto, con rasgos derivados de la naturaleza y dimensión de cada una de ellas. Aparece así una gama de conflictos personales, sociales, nacionales e internacionales.

El arbitraje ha surgido en el mundo como método voluntario y pacífico para la solución de conflictos. En los conflictos individuales locales, la recurrencia a procedimientos extrajudiciales de arbitraje y conciliación ha demostrado ser un método de solución idóneo, ágil y económico, que ofrece ventajas significativas de costos y tiempos frente a la lentitud y onerosidad de la cuasi colapsada vía judicial.

Desde el punto de vista social, la recurrencia al arbitraje no puede ser considerada al margen del grado de conflictividad existente. Así, en los sectores excluidos por la vigencia de un modelo signado por desequilibrios extremos en la distribución del ingreso, los conflictos individuales son opacados por el impacto del conflicto social.

Si recordamos que “la justicia está abierta a todos en el mundo como el Hotel Ritz”<sup>(1)</sup>, resultará oportuno aclarar que la recurrencia al procedimiento arbitral en modo alguno implica renunciar al derecho constitucional de contar con una justicia independiente, respetada y respetuosa de la división republicana de los poderes, que represente la garantía final de justicia para todos los habitantes.

---

(\*) Contador Público. Licenciado en Economía. Asesor Normativo IMFC. Presidente de la Comisión de Actuación Profesional en Cooperativas y Otras Entidades sin fines de lucro (CPCECABA). Arbitro de los Tribunales Arbitrales de Consumo.

---

En cuanto a la defensa específica de los derechos del consumidor, se ha sostenido que “la experiencia internacional... es demostrativa del uso creciente de modalidades simplificadas de interposición y resolución de demandas y reclamos, que actúan por medio de procedimientos extrajudiciales de arbitraje y conciliación. Instancias de esta naturaleza se encuentran vigentes entre otros, en países como Dinamarca, Holanda, España, Reino Unido, Irlanda, Portugal, India y México” <sup>(2)</sup>.

Se ha afirmado también que “la reforma constitucional de 1994 incorporó a la Carta Magna argentina los derechos elementales de los consumidores, adscribiéndose a la tendencia mundial de garantizar mediante una normativa del máximo rango en la pirámide jurídica, no sólo la enunciación de los derechos sino la implementación de políticas en defensa de los consumidores, imponiendo al Congreso el dictado de normas que aseguren la efectiva realización de esos derechos” <sup>(3)</sup>.

Según el art. 42 de la Constitución Nacional “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de estos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al 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 usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

En cumplimiento de esta cláusula, el Congreso Nacional sancionó oportunamente la Ley N° 24.240, que “contempla cuatro vías diferentes a través de las cuales procura asegurar una más efectiva protección de los derechos de los consumidores, otorgando un importante rol a las asociaciones de consumidores en la solución de los conflictos particulares que puedan suscitarse como consecuencia de una relación de consumo” <sup>(4)</sup>, a cuyo efecto establece, entre otros aspectos, “la conveniencia de organizar tribunales arbitrales para resolver controversias motivadas en relaciones de consumo” <sup>(5)</sup>.

---

Según el art. 58 de esta ley, “las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley. Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes. Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio. En esa instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial; su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes”.

En cuanto al arbitraje propiamente dicho, prevé el art. 59 del mismo cuerpo legal que “la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables compondores o como árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral”.

## **El arbitraje en las cooperativas**

La posibilidad de organizar y gestionar en forma democrática y solidaria la oferta y la demanda de bienes y servicios, tempranamente advertida por los Probos Pioneros de Rochdale, configura un anticipo visionario de las teorías modernas de defensa del derecho de los consumidores. En reemplazo y adelanto de una actitud defensiva o pasiva de consumidores, usuarios y productores, los cooperadores asumen la iniciativa de organizar y administrar los procesos de producción y distribución de bienes y servicios.

En definitiva, la relación de consumo regulada por la Ley N° 24.240 asume expresión solidaria en la relación cooperativa de consumo; esto es, el acto cooperativo de consumo lato sensu.

---

De todos modos y sea cual fuere el sentido de las relaciones existentes en el interior de las cooperativas y con el contexto, se verifica empíricamente que las hipótesis de conflicto existen también en ellas, si bien asumen rasgos derivados de la naturaleza basada en la solidaridad social y en la ausencia de fines lucrativos, propias de estos entes.

Por ende, las cooperativas pueden utilizar procedimientos dirigidos a solucionar tales conflictos, encuadrándolos dentro del marco ético resultante de su naturaleza. De este modo, resultará eficaz la recurrencia al arbitraje, mediante la inclusión preventiva de cláusulas contractuales específicas o bien como recurso sobreviniente.

Resulta oportuno señalar que los proyectos de Ley de Cooperativas de Trabajo que desde hace dos decenios viene debatiendo, hasta ahora sin concreción final, el Congreso Nacional, prevén el funcionamiento de instancias previas de conciliación mediante la participación de árbitros amigables compondores, lo que es importante en una rama de la Cooperación signada por un alto grado de conflictividad potencial <sup>(6)</sup>.

Otra forma de presencia cooperativa, dentro ya del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, se refleja en la actividad de “Consumidores Libres” Cooperativa Limitada, organización de defensa de los derechos del consumidor para cuya constitución en forma cooperativa se debieron superar los habituales escollos burocráticos, surgidos de la presunta ineptitud para asumir la defensa de consumidores y usuarios. Esto pone de resalto, una vez más, la incongruencia de no haber incorporado a la Carta Magna un capítulo para la Economía Social, cuando se trató la última reforma constitucional.

Una fundamentada propuesta presentada entonces por el IMFC, postulaba incorporar en la Carta Magna el siguiente texto: “El Estado promoverá y protegerá a los entes basados en la asociación, organización y gestión solidaria de las personas (cooperativas, mutuales, fundaciones, asociaciones civiles, asociaciones sindicales de trabajadores, obras sociales sindicales, asociaciones profesionales, asociaciones vecinales, sociedades de fomento y otras modalidades asociativas fundadas en la solidaridad social), como así también promoverá y protegerá su agrupamiento en federaciones y confederaciones. La promoción y protección del Estado hacia las organizaciones pertenecientes al campo de la economía social se expresará a través de las siguientes medidas, sin perjuicio de otras que pudieran adoptarse con la misma finalidad:

- 
- a) Incluyendo en los programas educativos, en todos los niveles, la enseñanza teórica y práctica de los principios inspiradores de tales organizaciones.
  - b) Otorgándoles un tratamiento tributario acorde con su naturaleza.
  - c) Otorgándoles facilidades para la financiación de sus proyectos, en condiciones de tasas de interés y plazos de pago acordes con sus posibilidades.
  - d) Asegurando que los organismos competentes en la materia ejerzan funciones no sólo de supervisión sino también de fomento de las actividades respectivas” (7).

En la actualidad, numerosas cooperativas realizan esfuerzos dirigidos a optimizar la calidad de los bienes y servicios que brindan a sus asociados, recurriendo, entre muchas otras formas, a la aplicación de la recientemente difundida Norma IRAM 30600 sobre Gestión de Reclamos. Se trata de esfuerzos concurrentes que tienden a mejorar la calidad de la oferta cooperativa, en pos del objetivo de máxima de que tales reclamos no lleguen siquiera a producirse. Obviamente, desde el punto de vista de la equidad social se requiere un cambio en la ecuación distributiva de los ingresos, para que esa mejor oferta encuentre su propia demanda, según pretendía Juan Bautista Say dos siglos atrás.

La prevalencia del espíritu solidario entre las cooperativas y sus asociados se refleja en bajos índices de conflictividad. Es indudable que la realización continua e intensiva de actos cooperativos puede generar choques de intereses en entidades cuyo padrón social varía entre unos pocos miembros hasta el medio millón de asociados como en el caso del Banco Credicoop, primera entidad financiera adherida al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. De todos modos, los escasísimos conflictos cooperativos llegados a los estrados del Tribunal revelan la existencia de instancias internas suficientemente aptas para prevenir y resolver los conflictos en forma armoniosa y satisfactoria.

## **Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo**

Se sostuvo que “la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor ha establecido en la Autoridad de Aplicación –la Secretaría de Industria, Comercio y Minería– el cometido de la organización de Tribunales Arbitrales” que “actúan como amigables componedores o árbitros de derecho en la resolución de las controversias que se susciten entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios”, brindando “una instancia de solución cuando se presuman situa-

---

ciones de violación de los derechos del consumidor o eventuales infracciones a la citada Ley. “En cumplimiento de tal mandato, como Autoridad de Aplicación, la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo” a través del Decreto PEN N° 276/98<sup>(8)</sup>.

Entre las principales características del sistema, se destaca la voluntariedad. “El sometimiento de las partes al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo es voluntario para las partes, existiendo dos alternativas de acceso a él, según se trate de consumidores o proveedores de bienes o servicios:

- a) Oferta pública de adhesión al sistema, por medio de 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 efectuadas entre las partes.
- b) Acuerdo arbitral por medio del cual el consumidor efectúa el reclamo que se canaliza a través de la solicitud de arbitraje –compromiso arbitral- y el proveedor acepta el arbitraje conformando el acuerdo arbitral a fin de resolver el conflicto suscitado a partir de la transacción comercial realizada entre ambos”<sup>(9)</sup>.

Otras características del sistema son su simplicidad y rapidez. “El proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro meses, prorrogables exclusivamente por acuerdo de las partes”<sup>(10)</sup>. También se mencionan como rasgos del sistema la neutralidad y el 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; más precisamente, deben contar como mínimo con título profesional y una experiencia de cinco años en el ejercicio de la profesión”<sup>(11)</sup>.

Por último, se destaca la naturaleza vinculante y ejecutiva del sistema, que “asume para las partes el laudo emitido por el Tribunal Arbitral, que tiene autoridad de cosa juzgada. Las partes conservan como único medio de impugnación la acción de nulidad o el recurso de nulidad en los supuestos de arbitraje de derecho”<sup>(12)</sup>.

En cuanto a la autoridad de aplicación, corresponde señalar que “el sistema funciona en la órbita de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería,

---

que es la encargada de conformar los Tribunales Arbitrales de Consumo y de administrar el Registro de Arbitros Sectoriales e Institucionales del Sistema. Asimismo tiene la responsabilidad de propiciar la adhesión en sus jurisdicciones de las Provincias y del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”<sup>(13)</sup>.

En materia de competencia, “los Tribunales Arbitrales de Consumo son competentes para tratar casos en los que pueda existir una violación de los derechos emanados de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, y de toda otra ley, decreto o resolución que establezca derechos de consumidores o usuarios” excepto las cuestiones “que cuenten con sentencia judicial firme, las que se encuentren unidas a otras que no puedan ser motivo de arbitraje, las expresamente excluidas y aquellas de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor o sobre las que exista la presunción de comisión de delito”<sup>(14)</sup>.

El procedimiento prevé que “ante la presentación por parte del consumidor de una solicitud de arbitraje, y una vez aceptada la misma, la autoridad de aplicación da traslado de la reclamación al demandado y procede a integrar el Tribunal Arbitral de Consumo. El Tribunal fija la fecha de audiencia, la que será oral y en donde las partes pueden actuar por derecho propio o mediante representantes legales. La inactividad de las partes no detiene el procedimiento arbitral ni resta validez al laudo arbitral ..... La decisión del Tribunal tiene carácter vinculante y fuerza ejecutiva en caso de incumplimiento. Sólo están permitidos los recursos de aclaratoria y nulidad, renunciando expresamente las partes a la interposición de otros recursos. El recurso de nulidad procede únicamente para los supuestos de arbitraje de derecho mientras que para el de amigables componedores corresponde la promoción de la acción de nulidad ante la justicia”<sup>(15)</sup>.

“Para propender a la difusión y aceptación del Sistema, se instrumenta la forma de adhesión denominada Oferta Pública de Adhesión. Las empresas que optan por esta vía reciben un Distintivo Oficial de adhesión al Sistema, y como consecuencia de lo cual aceptan la competencia del Tribunal Arbitral en caso de verse involucradas en algún tipo de controversia comercial con sus clientes/usuarios” (concepto éste sustancialmente diverso del atribuible al acto cooperativo de consumo). “Paralelamente el conocimiento por parte de los consumidores de las características y ventajas del Sistema de Arbitraje de Consumo, refuerza ante los mismos la imagen y reputación de las empresas y productos que, adheridos al sistema, hagan uso del Distintivo Oficial”, que “constituye una señal de confianza de la empresa en la calidad de sus produc-

---

tos y prestaciones conexas, o sea, de la baja probabilidad que asigna el oferente a que existan conflictos con sus clientes (de allí que acepte una vía expeditiva y extrajudicial de solución). Por otra parte, constituye un servicio adicional al cliente, al brindar una solución rápida y equitativa en el caso de que efectivamente se plantee algún tipo de controversia”<sup>(16)</sup>.

“La Secretaría de Industria, Comercio y Minería dictó la Resolución N° 212/98 que establece el procedimiento que deben seguir los Tribunales Arbitrales de Consumo para el tratamiento de los casos que se susciten. Dicha Resolución fija los plazos que se deben cumplir en cada etapa del procedimiento, fijándose como plazo máximo para la emisión del laudo arbitral el de 120 días. También se establecen las 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”<sup>(17)</sup>. “También se prevé para los casos menores a los 500 pesos un procedimiento especial, en el cual actúa un solo árbitro –el institucional- y que será más rápido aún que el procedimiento común”<sup>(18)</sup>.

“La Resolución también establece la forma en que deberá realizarse la Oferta Pública de Adhesión, y regula la renuncia a la misma o la modificación de las condiciones anteriormente pactadas. Todas las actuaciones ante los Tribunales Arbitrales de Consumo serán orales, salvo aquellas que expresamente se puntualizan en la Resolución, que serán escritas y realizadas a través de formularios que provee la autoridad de aplicación”<sup>(19)</sup>.

“Los Tribunales Arbitrales de Consumo tienen amplias facultades instructorias y probatorias, y las decisiones se toman por mayoría de votos. La autoridad de aplicación es la encargada de controlar el sistema, pudiendo suspender o excluir a los árbitros que no cumplan con los requisitos, o dar de baja a las empresas adheridas a la Oferta Pública que incumplan los laudos emitidos”<sup>(20)</sup>.

“Dada la amplia competencia que establece el Decreto N° 276/98, la prestación de los servicios públicos podría ser materia de arbitraje de consumo. Para ello, se han establecido contactos con los Entes Reguladores, a los efectos de poder coordinar una acción común para incluirlos”<sup>(21)</sup>.

En términos generales, la experiencia recogida durante la actuación de los Tribunales Arbitrales de Consumo puede considerarse altamente satisfactoria. Según datos registrados al mes de enero de 1999, sobre un total de 350 laudos emitidos, el 83% fue resuelto por un tribunal de tres árbitros y el 17% por un tribunal de un solo árbitro. El 97% de los laudos se resolvió por unanimidad y sólo el 3% por mayoría <sup>(22)</sup>.

En cuanto a los rubros que fueron motivo de reclamos, sobre un total de 2000 causas, se consignaba la siguiente distribución <sup>(23)</sup>:

|                     |         |                   |        |
|---------------------|---------|-------------------|--------|
| Tiempo compartido   | 26,50 % | Bancarios         | 7,00 % |
| Automotores         | 18,00 % | Electrodomésticos | 6,00 % |
| Teléfonos celulares | 7,00 %  | Otros productos   | 6,00 % |

Según informaciones más recientes, al 31.07.2001 el Sistema de Arbitraje de Consumo registraba 7808 reclamos y 1970 laudos, con la siguiente distribución <sup>(24)</sup>:

| <b>Rubro:</b>         | <b>Reclamos:</b> | <b>Laudos:</b> |
|-----------------------|------------------|----------------|
| Tiempo compartido     | 27,00 %          | 70,00 %        |
| Otros servicios       | 15,00 %          | 10,00 %        |
| Automotores           | 15,00 %          | 3,00 %         |
| Bancarios/financieros | 10,00 %          | 4,00 %         |
| Otros productos       | 9,00 %           | 7,00 %         |
| Telefonía móvil       | 6,00 %           | n/c            |
| Electrodomésticos     | 6,00 %           | 3,00 %         |
| Tarjetas de crédito   | 4,00 %           | n/c            |
| Medicina prepaga      | 3,50 %           | n/c            |
| Muebles y decoración  | 2,00 %           | 1,00 %         |
| Otros reclamos        | 2,00 %           | n/c            |

Como prueba de la aceptación general del Sistema, cabe mencionar que en toda la historia de los Tribunales Arbitrales se han interpuesto contados recursos de nulidad.

“El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo Argentino ha logrado mediante un adecuado juego de libertades y controles, constituir un eficiente método de resolución para los conflictos que se generan en las relaciones entre quienes

---

proveen bienes o servicios al mercado y los consumidores o usuarios a quienes van destinados. Esta experiencia, inicialmente positiva, merece ser especialmente cuidada y perfeccionada, en beneficio de consumidores y empresas” (25).

En síntesis, el arbitraje puede ser ventajosamente aplicado en los conflictos internos o externos que se susciten en las cooperativas, aún cuando la naturaleza y el espíritu solidario prevalentes en estas entidades reducen significativamente pero no eliminan la probabilidad de generación de tales conflictos.

## **Bibliografía**

(1) Cfr. HABSCHEID, Walter, citado por LAQUIDARA, José Luis, en “Primeras Jornadas Internacionales de Política y Derecho del Consumo”, publicación del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Bs. Aires, abril 1999, pág. 107.

(2) Cfr. “Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo. Tribunales Arbitrales de Consumo”, publicación del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, Bs. Aires, Secretaría de Industria, Comercio y Minería, Subsecretaría de Comercio Interior, Dirección Nacional de Comercio Interior, Bs. Aires, enero 1999.

(3) CAIVANO, Roque J., “El arbitraje y los conflictos derivados de las relaciones de consumo”, Curso de capacitación para árbitros del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

(4) y (5) Ibid.

(6) Cfr. GLEIZER, Aarón, “Régimen legal de las cooperativas de trabajo”, en Revista del Instituto de la Cooperación, N° 109/1997, pág. 495.

(7) Cfr. “Reconocimiento Constitucional de la Economía Social”, Propuesta del IMFC para la Reforma Constitucional, en Revista del Instituto de la Cooperación, N° 85/1994, pág. 248.

(8) Cfr. “Sistema Nacional ...”, op. cit.

(9) a (23) Ibid.

(24) Información suministrada por las autoridades del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo.

(25) Cfr. CAIVANO, Roque J., “El arbitraje ....”, op. cit.