

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



El Arbitraje de Consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú?

Tesis para optar el Grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia

Autor: Fernando Ríos Ramírez

Asesor: Moisés Arturo Rejanovinschi Talledo

Miembros del Jurado:

Moisés Arturo Rejanovinschi Talledo

Julio Baltazar Durand Carrión

José Carlos Gonzáles Cucho

LIMA – PERÚ

2016



Dedico el presente trabajo por todo su apoyo a mis Padres Raúl W. y Catalina, a mis Hermanos Ángel, Ivonne y Guadalupe y a Maribel Koda.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo busca realizar un estudio integral del Arbitraje de Consumo. Para lo cual analizaremos la propuesta normativa del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano, estableciendo las condiciones necesarias para su viabilidad en nuestro ordenamiento jurídico, proyectando el posible desempeño de los diversos actores del Arbitraje de Consumo en el Perú y proponiendo su implementación gradual en el sector de mayor cantidad de Reclamos y Denuncias Administrativas en nuestro Sistema de Protección al Consumidor, el Sector Bancario y Financiero en la Sede Central del Indecopi.



EL ARBITRAJE DE CONSUMO. ¿CERRANDO EL CÍRCULO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERÚ?

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	2
ÍNDICE GENERAL	3
SIGLAS	10
INTRODUCCIÓN	13
<u>CAPÍTULO I. Escenario del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú</u>	14
1. Sistema Tradicional de Protección al Consumidor	17
2. Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor	17
3. Métodos alternativos de solución de conflictos	18
3.1 La Mediación	18
3.2 La Conciliación	19
3.3 El Arbitraje	19
4. Actores del Sistema Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú	20
4.1 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi	20
4.1.1 Misión Institucional	21
4.1.2 Visión Institucional	21
4.1.3 Estructura Organizacional	21
4.1.3.1 Consejo Directivo	21
4.1.3.2 Órganos Funcionales	21
4.1.3.3 Administrativas	22
Cuadro 1. <u>Organigrama Institucional del Indecopi</u>	22
4.2 El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor – SNIPC	22
Cuadro 2. <u>El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</u>	23
4.3 El Consejo Nacional de Protección al Consumidor – CNPC	24
Cuadro 3. <u>El Consejo Nacional de Protección al Consumidor</u>	25
4.4 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – ANPC	26

4.5	La Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor – DPC	26
4.6	El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC	27
4.7	Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos – OPS	29
4.7.1	El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 1 – OPS 1	31
4.7.2	El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 2 – OPS 2	31
4.7.3	El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 3 – OPS 3	31
4.8	La Comisión de Protección al Consumidor – CPC	31
4.8.1	La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – CC1	33
4.8.2	La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – CC2	34
4.8.3	La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 – CC3	34
Cuadro 4.	<u>Comparativo del Procedimiento Sumarísimo y Ordinario</u>	34
4.9	La Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC	35
4.10	La Gerencia de Oficinas Regionales – GOR	36
5.	Actores del Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú	36
5.1	La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y AFP – SBS	36
5.1.1	La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS – PAU	37
5.2	La Asociación de Bancos del Perú – Asbanc	37
5.2.1	La Defensoría del Cliente Financiero – DCF	38
5.2.1.1	Misión	38
5.2.1.2	Visión	38
5.2.1.3	Funciones del DCF	38
Cuadro 5.	<u>El Procedimiento de Atención de Reclamos de la DCF</u>	39
5.2.1.4	Requisitos para reclamar	39
5.2.1.5	Plazo	40
5.2.1.6	Exclusiones	40
5.2.2	Aló Banco	41
Cuadro 6.	<u>El Procedimiento de Atención de Reclamos vía Aló Banco</u>	42
5.2.3	Sistemas de Relaciones con el Consumidor – SRC	42

5.3	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUS	43
5.3.1	El Arbitraje Popular	44
5.4	La Defensoría del Asegurado – DEFASEG	44
Cuadro 7.	<u>El Procedimiento de Atención de Reclamos de DEFASEG</u>	45
5.5	La Defensoría del Consumidor Automotor – DCA	46
5.5.1	Misión	46
5.5.2	Visión	46
5.6	Las Asociaciones de Consumidores	47
5.6.1	Asociaciones de Consumidores reconocidos por la DPC	47
Cuadro 8.	<u>Relación de Asociaciones de Consumidores reconocidos por la DPC</u>	48
Cuadro 9.	<u>Número de Asociaciones de Consumidores por Departamentos</u>	51
5.6.2	Consulta Académica a las Asociaciones de Consumidores	52
	<u>CAPÍTULO II. El Arbitraje de Consumo</u>	54
A.	Aspectos Generales	55
1.	Antecedentes	55
2.	Definición	57
3.	Naturaleza Jurídica	58
3.1	La Teoría Contractual	58
3.2	La Teoría Jurisdiccional	59
3.3	La Teoría Mixta, Ecléctica o Realista	60
3.4	La Teoría Autónoma	61
3.5	La Teoría Negocial-Procesal del Arbitraje	61
4.	Tipos de Arbitraje	62
4.1	Según la forma cómo debe decidirse la controversia: Arbitraje de Derecho (De lure) o Equidad (De Conciencia o Amigables Componedores)	62
4.2	Según su origen: Arbitraje Voluntario o Forzoso (Legal o Necesario)	63
4.3	Según el número de árbitros: Arbitraje Individual (Unipersonal) o Colegiado	64
4.4	Según la forma de gestión del proceso: Arbitraje Ad Hoc (Libre) o Arbitraje Institucional (Administrado)	65

4.5	Según el ámbito de las relaciones en juego: Arbitraje Nacional (Doméstico o Interno) o Internacional	66
4.6	Por la Cuantía	67
4.7	Arbitraje según el ámbito de aplicación: Especiales, Sectoriales y Especialísimos	67
4.8	Arbitraje Electrónico (en Línea – on Line – o Virtual) y Arbitraje Colectivo	68
4.9	Arbitraje Unidireccional o Bidireccional	69
5.	Principios	70
5.1	Principio de No Interferencia	70
5.2	Principio de <i>Kompetenz-Kompetenz</i> o <i>Competence – Competence</i>	71
5.3	Principio de Separabilidad del Convenio Arbitral	72
5.4	Principio de Audiencia	72
5.5	Principio de Contradicción	73
5.6	Principio de Igualdad entre las Partes	73
5.7	Principio de Gratuidad	73
5.8	Principio de Confidencialidad	74
5.9	Principio de Independencia	74
5.10	Principio de Imparcialidad	75
5.11	Principio de Transparencia	76
5.12	Principio de Legalidad	77
5.13	Principios de Libertad y Representación	77
6.	Características del Arbitraje de Consumo	77
6.1	Sencillez o Simplicidad	77
6.2	Rapidez o Celeridad	78
6.3	Gratuidad	78
6.4	Carácter Vinculante y Ejecutivo	79
6.5	Voluntario	79
6.6	Unidireccionalidad	81
6.7	De Derecho o en Equidad	81

7.	Convenio Arbitral	81
7.1	Definición	82
7.2	Cláusula Compromisoria y Compromiso Arbitral	83
7.3	Efectos del Convenio Arbitral	84
7.4	¿Se puede considerar al Convenio Arbitral como Cláusula Abusiva?	86
7.5	Sobre las Cláusulas Patológicas	88
B.	Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú – SISAC	88
1.	Análisis de la normativa de Arbitraje de Consumo	89
1.1	Artículo VI numeral 6 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa al Consumidor	89
1.2	Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571. Análisis de los artículos 137° – 144°	89
1.3	Análisis del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo	92
2.	Análisis del Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI	130
3.	Comentarios del probable desempeño de las Gobiernos Regionales y Locales en el Sistema de Arbitraje de Consumo	135
Cuadro 10.	<u>Campaña “Perú sin obstáculos” de la Cámara de Comercio de Lima. Comentarios por Instituciones</u>	137
Cuadro 11.	<u>Campaña “Perú sin obstáculos” de la Cámara de Comercio de Lima. Indeci y Municipalidades</u>	138
4.	Comentarios de la percepción de las Asociaciones de Consumidores	138
Cuadro 12.	<u>Nivel de conocimiento de Instituciones que defienden a los consumidores</u>	140
Cuadro 13.	<u>Nivel de confianza de Instituciones que defienden a los consumidores</u>	140
Cuadro 14.	<u>Instituciones que defienden mejor los derechos del consumidor</u>	141
Cuadro 15.	<u>Acciones para presentar un reclamo</u>	141
Cuadro 16.	<u>Tipo de denuncia presentada</u>	142
Cuadro 17.	<u>Fuente de Información para presentar un reclamo</u>	142
5.	Estadísticas Institucionales del Indecopi. Sede Central	143
5.1	Análisis del cuadro de estadísticas de Reclamos ante el SAC – 2014	143

5.2	Análisis del cuadro de estadísticas de Reclamos ante el SAC – 2014 Servicios Bancarios y Financieros	144
5.3	Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante los OPS – 2014	145
5.4	Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante los OPS – 2014. Sector Financiero	146
5.5	Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante la CPC – 2014	147
6.	Sistema de Arbitraje de Consumo en el Derecho Comparado	148
6.1	Sistema de Arbitraje de Consumo en España	148
6.1.1	Limitaciones de algunas empresas adheridas del Sistema de Arbitraje español	149
Cuadro 18.	<u>Relación de algunas empresas adheridas al Sistema de Arbitraje español y sus Limitaciones</u>	151
6.1.2	Casos de Mediación y Arbitraje de Consumo en España	154
6.1.3	Comentarios sobre los casos de mediación y arbitraje de consumo en España	154
6.2	Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina	156
7.	Comentarios adicionales sobre la implementación de la Junta de Arbitral Piloto	156
Cuadro 19.	<u>Logotipo del Arbitraje de Consumo</u>	158
Cuadro 20.	<u>Procedimiento de Arbitraje del SISAC</u>	158
Cuadro 21.	<u>Registro de Proveedores adheridos al SISAC</u>	159
<u>CAPÍTULO III. El Arbitraje de Consumo Financiero</u>		160
1.	Introducción	161
2.	Definición del Arbitraje de Consumo Financiero	162
3.	El Sistema Financiero peruano en su relación con la Protección al Consumidor	163
4.	Algunas resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor – SPC respecto a los Servicios Financieros	167
5.	Coyuntura Financiera en el Perú	167
6.	Ventajas del Arbitraje de Consumo en el Ámbito Financiero	168
Cuadro 22.	<u>Nivel de conocimiento sobre la TCEA</u>	171
7.	Clasificación	171

7.1	Clasificación por Criterios Subjetivos	171
7.2	Clasificación por Criterios Objetivos	172
7.3	Otra Clasificación	172
8.	Materias Financieras susceptible de Reclamos y Denuncias Administrativas en el Perú	172
9.	Comentarios del Informe de Asbanc respecto del Arbitraje de Consumo	174
10.	Condiciones necesarias para la viabilidad del Arbitraje de Consumo en el Perú	185
	<u>PROPUESTA NORMATIVA</u>	192
	<u>CONCLUSIONES</u>	198
	<u>ANEXOS</u>	216
Anexo I	Cuestionario y Respuestas de las Asociaciones de Consumidores	216
Anexo II	Casos de Mediación y Arbitraje de Consumo en España	221
Anexo III	Algunas Resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor respecto a los Servicios Financieros	224
Anexo IV	Artículos periodísticos de la Coyuntura Financiera en el Perú	228
	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	235

SIGLAS

ASBANC	La Asociación de Bancos del Perú
AMPE	Asociación de Municipalidades el Perú
ANPC	La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
CC1	Comisión de Protección al Consumidor N° 1
CC2	Comisión de Protección al Consumidor N° 2
CNPC	Consejo Nacional de Protección del Consumidor
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
DCA	La Defensoría del Consumidor Automotor
DCF	La Defensoría del Cliente Financiero
DESAFEG	La Defensoría del Asegurado
DPC	La Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor
GOR	Gerencia de Oficinas Regionales
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
JAC	Juntas Arbitrales de Consumo
MINJUS	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
OPS	Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
OSIPTEL	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
PAU	La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS
PCM	Presidencia de Consejo de Ministros
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SBS	La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y AFP
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
SNIPC	Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor
SPC	Sala Especializada en Protección al Consumidor
SRC	Sistemas de Relaciones con el Consumidor de Asbanc
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
TCEA	Tasa de Costo Efectiva Anual
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UNCITRAL	Ley Modelo propuesta por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional

I. INTRODUCCIÓN

El Arbitraje de Consumo es una de las innovaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010 y la última institución en ser implementada, es una apuesta normativa ambiciosa, en la cual para su efectiva implementación es necesaria la participación activa de diversos actores, tanto del Sector Público como del Privado (Indecopi, Gobiernos Regionales y Locales, Asociaciones de Consumidores, Proveedores, entre otros) en búsqueda de un método alternativo de solución de conflictos de consumo.

En esa línea, el Código de Consumo crea el Sistema de Arbitraje de Consumo como parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y posteriormente para su implementación se dictó el Reglamento de Arbitraje de Consumo y dos Directivas complementarias, con una alta expectativa por los beneficios que sus objetivos ostenta como resolver de *“manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante lo conflictos entre consumidores y proveedores”*¹ (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010) y además la posibilidad de que se ordene indemnizaciones por daños y perjuicios sin llegar a instancias judiciales. No obstante, también generan más dudas que certezas de diverso índole como el normativo, presupuestal, logístico, político, capacidades profesionales y técnicas de las personas que integrarán las Juntas Arbitrales de Consumo y las nóminas de árbitros, entre otras; al intentar aplicarlas en nuestro ordenamiento esta institución importada de España.

Los objetivos de la Tesis son: Identificar el Sistema Tradicional y No Tradicional de Protección al Consumidor en la actualidad, analizar la propuesta normativa del Arbitraje de Consumo en el Perú, establecer las condiciones necesarias para su viabilidad en nuestro ordenamiento jurídico, proyectar el posible desempeño de los diversos actores del Arbitraje de Consumo en el Perú y analizar, como propuesta, la viabilidad e implementación gradual del Arbitraje de Consumo Financiero en el Perú.

En ese sentido, planteamos como primera hipótesis que el Arbitraje de Consumo, tal como se encuentra normado, no es viable; como segunda hipótesis que el Arbitraje de Consumo, requiere para su viabilidad modificaciones normativas para su efectivo funcionamiento y una implementación gradual por sectores; cómo última hipótesis, el Arbitraje de Consumo para que adquiriera legitimidad debe de implementarse en primer lugar en el sector de mayor cantidad de

¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 137°. - Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

Reclamos y Denuncias Administrativas en el Sistema de Protección al Consumidor Peruano, el Bancario y Financiero.

Dicha innovación normativa nos invita a hacernos la siguiente pregunta: ¿Qué se necesita para viabilizar la implementación y brindarle legitimidad al Arbitraje de Consumo en el Perú?, la misma que se intentará responder con una propuesta en el Tercer Capítulo del presente trabajo y para ello es necesario responder dos preguntas previas que serán desarrolladas en los dos primeros capítulos.

En el Primer Capítulo desarrollaremos la interrogante ¿Cómo se solucionan en la actualidad los conflictos de consumo en el Perú? En primer lugar, identificaremos, lo que consideramos, las vías del Sistema Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú, como el reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi y la Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor (Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor) ante la misma entidad; además, en un modo general, de las vías del Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú.

Para identificar ambos sistemas, describiremos el escenario actual en el cual se desenvuelven las diversas instituciones y actores relacionados con el Sistema de Protección al Consumidor Tradicional y No Tradicional, su importancia y el rol que ocupan en la solución de conflictos de consumo. Asimismo, anotaremos aspectos teóricos de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

En el Segundo Capítulo, desarrollaremos la pregunta ¿Qué sector en el Sistema Tradicional de Protección al Consumidor es el más reclamado o denunciado y qué tipo de productos o servicios son los más recurridos en el Indecopi?

En este Capítulo, se delimitará el ámbito de investigación sobre la base del Arbitraje de Consumo, desarrollando aspectos teóricos señalados por la doctrina y analizando la propuesta normativa (Reglamento y Directivas de implementación del Arbitraje de Consumo), reconociendo virtudes y falencias. Asimismo, lo escrito por la doctrina y la experiencia comparada en especial en España y Argentina y las exposiciones del Primer Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo organizado en el 2015 por la Escuela Nacional del Indecopi en el cual formé parte.

Poniendo énfasis en el análisis del Reglamento y Directivas de Implementación del Arbitraje de Consumo – Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores

adheridos al SISAC y la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC – y en la Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo del Indecopi N° 100-2015-INDECOPI/COD por la cual se aprueba la creación de la oficina de carácter temporal denominada “*Junta Arbitral de Consumo Piloto*”, adscrita a la Sede Central del Indecopi. Asimismo, comentaremos lo señalado por el Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI emitido por la Dirección de la Autoridad de la Autoridad Nacional – DPC del Indecopi.

En el Tercer Capítulo, nos preguntamos ¿Qué se necesita para viabilizar la implementación del Arbitraje de Consumo en el Perú? En este Capítulo, luego de haber analizado el terreno en el cual se implementará el Arbitraje de Consumo y analizado los pros y contras de la normativa pertinente desarrollados en el Capítulo I y II, llegamos a la conclusión que no es viable el Arbitraje de Consumo como está propuesto inicialmente. En ese sentido, consideramos aportar como propuesta de esta investigación la delimitación e implementación gradual del Arbitraje de Consumo en Temporalidad, Materia y Territorio, buscando generar la legitimidad de la Institución tanto en la ciudadanía como en los proveedores. Asimismo, propondremos lo que consideramos las condiciones necesarias para su implementación realista para que el Sistema funcione. Para proponer la delimitación en aspecto de materia se toma en cuenta las estadísticas de la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi de los últimos años en el sector con mayor número de Reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC y Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Central.

Asimismo, concluiremos en el presente Capítulo con la propuesta de un Plan Piloto de implementación gradual del Arbitraje de Consumo Financiero, en los temas de mayor cantidad de reclamos y denuncias administrativas, en Lima Metropolitana y Callao, en Arbitraje Unipersonal como punto de partida realista que le brinde legitimidad al Arbitraje de Consumo.

Finalmente, se ha utilizado como metodología de trabajo el Método Exegético, para analizar los artículos pertinentes relacionados al Arbitraje de Consumo del Código y su Reglamento, el Método Dogmático para desarrollar los conceptos relacionados al arbitraje y su naturaleza jurídica y el Método Funcional para analizar las estadísticas del Indecopi sobre los Reclamos ante el SAC y Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor para evaluar el desempeño de Proveedores Financieros y Asociaciones de Consumidores.

Capítulo I. Escenario del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú

Capítulo I. Escenario del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define el término *Sistema*², en su primera acepción, como un “conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española virtual) y en su segunda acepción como un “conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española virtual).

En esa línea, pretendemos empezar a construir los cimientos de nuestra investigación, definiendo al Sistema de Protección al Consumidor. Nuestra definición consta de dos vertientes que se complementan, una de ellas como aquel conjunto de reglas o principios relacionados a la protección al consumidor y la otra vertiente como un conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a la protección al consumidor.

En la *primera vertiente*, identificamos como *reglas o principios*, en su sentido más amplio, el nivel constitucional, toda vez que en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993 – en adelante la Constitución – reconoce que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Asimismo, les garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado³ (Constitución Política del Perú 1993).

A nivel legislativo como *reglas o principios*, el Código de Protección y Defensa del Consumidor – en adelante el Código – aprobado mediante la Ley N° 29571, con una vocación didáctica establece en su Título Preliminar, lo que se debe entender por Consumidores, Proveedores, Producto o Servicio, Relación de Consumo, entre otros.

Asimismo, en dicho cuerpo normativo establece el ámbito de aplicación del Código, los principios y derechos de los consumidores, en la búsqueda de crear las condiciones necesarias para que el consumidor tenga una mejor posición de tomar su decisión de consumo al elegir un producto o servicio de manera informada, guiando su conducta sobre

² Sistema. (Del lat. systēma, y este del gr. σύστημα). 1. m. Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. 2. m. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española virtual. En www.rae.es. Fecha de consulta: 10.06.15.

³ Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

la base de la buena fe entre las partes, reconociendo que el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores ante la vulneración de sus derechos, estableciendo que el Código contiene *normas de mínima protección a los consumidores* pudiendo existir normas sectoriales que brinden una mayor protección, entre otras.

Por otro lado, en el artículo VI del Título Preliminar del Código⁴, se establece las Políticas Públicas de Protección al Consumidor, entre ellas resaltamos la sexta que reconoce que el Estado garantiza los mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, a través de métodos alternativos de solución de conflictos como la Mediación, Conciliación o el Arbitraje de Consumo (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Otro punto a resaltar es la creación y definición del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor – SNIPC y otras instituciones como el Consejo Nacional de Protección del Consumidor – CNPC, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – la ANPC, los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor – OPS, estableciendo una competencia por cuantía y materias, el Libro de Reclamaciones y el Sistema de Arbitraje de Consumo.

La *segunda vertiente* que proponemos se complementa con la primera, y se configura como un conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a la protección al consumidor en el territorio peruano. En nuestra definición los elementos de dicho conjunto lo conforman los consumidores finales, las asociaciones de consumidores, los proveedores, gremios empresariales, entidades públicas e instituciones privadas, entre otros, que se relacionan mediante *reglas o principios* establecidos en búsqueda de la protección al consumidor.

Uniendo ambas vertientes se reconoce de manera integral el Sistema de Protección al Consumidor en nuestro ordenamiento en donde se tiene que identificar no sólo las *reglas o principios* sino también los elementos que se interrelacionan entre sí desde diversos frentes

⁴Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo VI del Título Preliminar.- 6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

que desarrollaremos en el presente trabajo sobre la base de otra forma de clasificación del Sistema de Protección al Consumidor: Tradicional y No Tradicional.

1. Sistema Tradicional de Protección al Consumidor

Consideramos al Sistema Tradicional de Protección al Consumidor como aquel sistema en el cual el consumidor ante una controversia originada en una relación de consumo con un proveedor por la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, acude al Indecopi.

Este acercamiento por parte del consumidor puede ser básicamente de dos tipos, la primera, de manera gratuita a través del Servicio de Atención al Ciudadano – en adelante SAC – por los canales establecidos⁵ para que un funcionario de la entidad en su papel de mediador o conciliador canalice las comunicaciones ente consumidores y proveedores, proponga alternativas de solución, fomente la creación de un ambiente de diálogo entre las partes en búsqueda de una solución de sus diferencias invitando a las mismas a una audiencia de conciliación en las instalaciones del Indecopi; o en su defecto, que el consumidor presente una denuncia administrativa, pagando la tasa correspondiente – actualmente de S/ 36.00 Soles⁶ –, ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor – El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión de Protección al Consumidor – para solicitar las medidas correctivas correspondientes, dependiendo de la cuantía o materia, conforme lo establece el artículo 125° del Código (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

2. Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor

En esa línea, en contraposición de lo señalado anteriormente, consideramos al Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor, aquel en el cual uno no recurre al Indecopi ni por reclamo ni por denuncia administrativa. Es decir, cuando el consumidor recurre y reclama directamente al proveedor o utiliza un método alternativo de solución de conflictos de consumo ajenos al Indecopi⁷, como por ejemplo, en el primer caso, un consumidor presenta

⁵Vía Presencial a través de la Plataforma de Atención del SAC que se encuentra en las sedes del INDECOPI u oficinas regionales, por vía telefónica o por vía virtual a través del portal web o por el correo electrónico institucional sacreclamo@indecopi.gob.pe. Información del Portal Web del Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/alternativas> Fecha de Consulta: 10.06.15.

⁶ De acuerdo al TUPA del Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/tupa> Fecha de Consulta 10.06.15.

⁷ Es preciso señalar que con la creación del Plan Piloto del Arbitraje de Consumo, mediante la Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo del Indecopi N° 100-2015-INDECOPI/COD, la primera Junta Arbitral de Consumo se ha constituido de manera excepcional en la Sede Central

un reclamo por los canales establecidos por el establecimiento, a través del Libro de Reclamaciones⁸ ubicados en los establecimientos de los Proveedores, o en las cabinas de Aló Banco de Asbanc, las mismas que se encuentran ubicadas en sedes del Indecopi; en el segundo caso, en conciliaciones en centros de conciliación acreditados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – en adelante MINJUS – cuya controversia se derive de una relación de consumo, el previsto Arbitraje de Consumo, o el Arbitraje Popular, entre otros.

Para entender mejor el escenario actual, desarrollaremos más adelante los diversos actores involucrados en el Sistema Tradicional y No Tradicional de Protección al Consumidor.

3. Métodos alternativos de solución de conflictos

Previamente al desarrollo de los elementos de los referidos sistemas, en las siguientes líneas, definiremos los métodos alternativos de solución de conflictos según la doctrina y lo señalado por el Código. Tanto la mediación, la conciliación como el arbitraje son métodos heterocompositivos de solución de conflictos, como señala Ovalle, *“en la heterocomposición la solución al conflicto es calificada de imparcial, porque no va ser dada por las partes, sino por un tercero ajeno al litigio, un tercero sin interés propio en la controversia”* (Ovalle 1991: 23).

3.1 La Mediación

Siguiendo a Ovalle se reconoce que en la mediación *“la función de este tercero puede limitarse a establecer la comunicación, la negociación entre las partes, para tratar de resolver el conflicto. En este caso, el tercero será simplemente un mediador, que al establecer esta comunicación entre las partes, hace posible que éstas puedan llegar a un acuerdo. A la función que desempeña este tercero se denomina mediación”* (Ovalle 1991: 23).

También estamos de acuerdo con lo señalado por Morales Fernández, quien valora que las partes con la mediación *“permite retomar el protagonismo en la gestión de sus propios*

del Indecopi; sin embargo consideramos que a pesar de la ubicación de la referida Junta Arbitral su naturaleza de método alternativo de solución de conflictos de consumo, lo ubicamos en nuestra clasificación en el Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor.

⁸ Consideramos que el Libro de Reclamaciones es una alternativa de solución directa entre los consumidores y los proveedores, independiente del Reclamo ante el SAC o las Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor. La obligación de los Proveedores de implementar un Libro de Reclamaciones y colocar un aviso del mismo en sus establecimientos abiertos al público, se establece artículo 150° del Código de Consumo y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y su modificatoria, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

conflictos, porque nadie mejor que ellas conocen la forma de solventar la contraposición de sus intereses y será más fácil cumplir el acuerdo voluntariamente, en sus justos términos” (Morales 2013: 324).

Por otro lado, el Código en su artículo 148⁹ reconoce que los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor antes de presentar la denuncia en un procedimiento administrativo ante los Órganos Resolutivos, sin embargo no define que se debe entender por mediación (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

3.2 La Conciliación

Gozáini señala que el término *“conciliar supone avenimiento entre intereses contrapuestos; es armonía establecida entre dos o más personas con posiciones disidentes. El verbo proviene del latín conciliatio, que significa composición de ánimos en diferencia”* (Gozáini 1995: 39).

En la Conciliación, Ovalle señala, que *“el tercero ajeno a la controversia puede asumir un papel más activo, consistente en proponer a las partes alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias”* (Ovalle 1991: 23).

El artículo 147° del Código¹⁰ no define lo que se entiende por conciliación y sólo reconoce que los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor antes o durante la interposición de la denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos del Indecopi (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

3.3 El Arbitraje

En un arbitraje el tercero, el árbitro o tribunal arbitral, siguiendo a Ovalle, *“no se va limitar a proponer la solución a las partes, sino que va a disponer dicha solución a través de una resolución obligatoria para las partes, a la que se conoce como laudo. Sin embargo, para*

⁹ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 148.- Mediación.- Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo o por infracción a las disposiciones de este Código.

¹⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 147°.- Conciliación.- Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código. Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

que el arbitraje pueda funcionar es necesario que previamente las partes hayan aceptado, de común acuerdo, someterse a este medio de solución” (Ovalle 1991: 24).

El artículo 145° del Código¹¹ reconoce el sometimiento voluntario del consumidor al Arbitraje de Consumo que excluye la posibilidad que presente una denuncia ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010) y en el artículo 146°¹² señala que el Laudo Arbitral no es vinculante para que la Autoridad Administrativa inicie o continúe un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

El desarrollo teórico de la institución del Arbitraje será realizado en el Capítulo II.

4. Actores del Sistema Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú

Los actores que identificamos en este Sistema son aquellos que se encuentran reconocidos dentro de la estructura orgánica del Indecopi.

4.1. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – en adelante el Indecopi – fue creado en noviembre de 1992 mediante el Decreto Ley N° 25868 y tiene como principales funciones la protección de los Consumidores, de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Asimismo, al Indecopi de acuerdo al artículo 135° del Código¹³ se le reconoce como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Actualmente, el Indecopi de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, es un Organismo Público Especializado adscrito a

¹¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 145°.- Arbitraje.- El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

¹² Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 146°.- Laudo arbitral.- El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

¹³ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, con personería jurídica de derecho público interno. En consecuencia, goza de Autonomía Funcional, Técnica, Presupuestal y Administrativa. En la página web institucional del Indecopi se establece como Misión y Visión:

4.1.1 Misión Institucional

La misión institucional del Indecopi es la de *“Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, y la protección de la propiedad intelectual”* (Portal Institucional del Indecopi).

4.1.2 Visión Institucional

La visión institucional del Indecopi es *“Que los ciudadanos, consumidores y empresarios se beneficien de un mercado que opera sin distorsiones, gracias a la labor técnica, proactiva, oportuna, predecible y confiable del Indecopi, la misma que garantiza un entorno de libre y leal competencia en el que se respetan los derechos de los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual”* (Portal Institucional del Indecopi).

4.1.3 Estructura Organizacional

El Indecopi estructura su organización a través de un Consejo Directivo, Órganos Funcionales, Económicos y Administrativos.

4.1.3.1 Consejo Directivo

Es el órgano máximo de la administración y conducido por el Presidente del Consejo Directivo, quien ejerce la representación institucional del Indecopi. Su labor es establecer las políticas generales, administrar la imagen de la Institución y liderar la labor de difusión y comunicación.

4.1.3.2 Órganos Funcionales

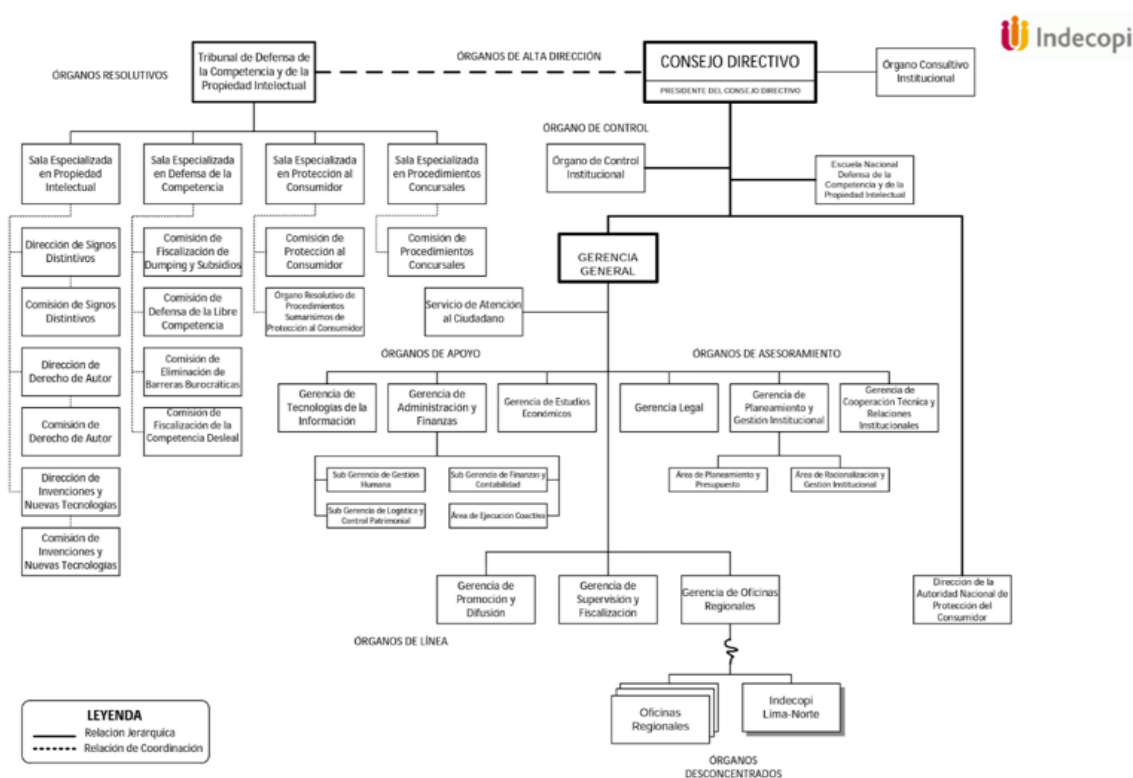
Promueven las normas que permiten el correcto desenvolvimiento de los agentes económicos en el mercado, garantizando que su actuación se oriente hacia el respeto de los derechos de los consumidores, las normas de la leal y honesta competencia y todas las formas de propiedad intelectual.

4.1.3.3 Administrativas

La función administrativa es desarrollada directamente por una Gerencia General – GG y las demás Gerencias, como la Gerencia de Administración y Finanzas – GAF, de Estudios Económicos – GEE, Legal – GL, de Oficinas Regionales – GOR, de Supervisión y Fiscalización – GSF, de Tecnología de la Información – GTI, de Comunicaciones y Relaciones Internacionales – GCT.

De acuerdo al Portal Institucional del Indecopi el organigrama vigente del Indecopi es el siguiente:

Cuadro 1. Organigrama Institucional del Indecopi



Nota: En el marco de la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional de la Calidad, los siguientes órganos fueron transferidos al Instituto Nacional de la Calidad - INACAL: i) Servicio Nacional de Metrología, Servicio Nacional de Acreditación, y la ii) Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, motivo por el cual ya no forman parte de la estructura orgánica del Indecopi.

Fuente: Portal Institucional del Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/estructura-organizacion-al>
Fecha de consulta: 10.06.15.

4.2 El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor – SNIPC

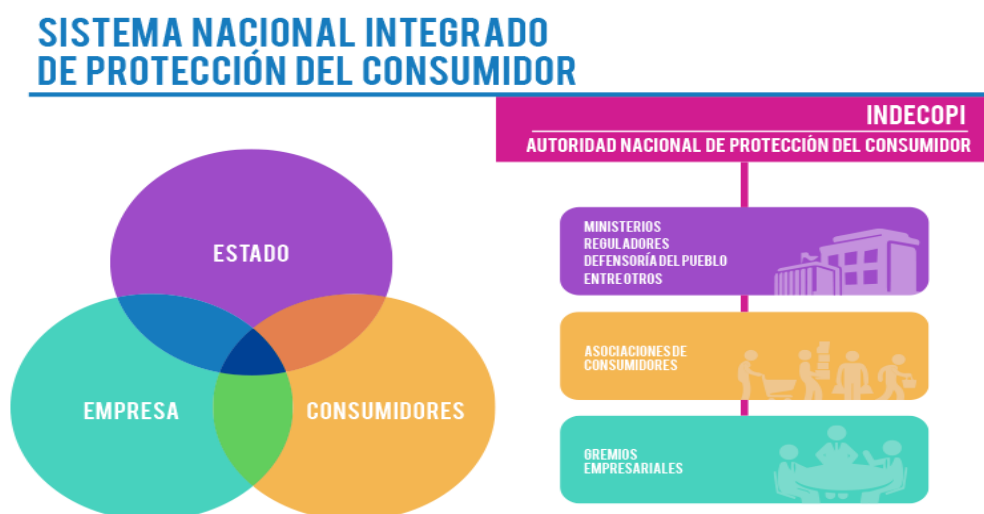
De acuerdo al artículo 132° del Código, se crea el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor – en adelante SNIPC – y lo define como “el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con

el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes”¹⁴ (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

En esa línea, el SNIPC está destinado a armonizar las Políticas Públicas reconocidas en el artículo VI del Título Preliminar del Código¹⁵, siendo la sexta Política Pública importante para los fines de la presente investigación:

6. Garantía de mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Cuadro 2. El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor



Fuente: Documento DPC: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, Informe Anual 2014. <http://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado> Fecha de consulta: 10.06.15.

¹⁴ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 132°.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.- Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

¹⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo VI.- Políticas públicas.- 6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditivos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

4.3 El Consejo Nacional de Protección al Consumidor – CNPC

El artículo 133° del Código¹⁶ reconoce que el Consejo Nacional de Protección al Consumidor – en adelante CNPC – es un órgano de coordinación en el ámbito de la PCM y es presidido por el Indecopi en su calidad de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor – ANPC y se encuentra conformado por:

- a. Un representante del Ministerio de la Producción.
- b. Un representante del Ministerio de Salud.
- c. Un representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- d. Un representante del Ministerio de Educación.
- e. Un representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- f. Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
- g. Un representante de la SBS.
- h. Un representante de los gobiernos regionales.
- i. Un representante de los gobiernos locales.
- j. Un representante de los organismos reguladores de los servicios públicos.
- k. Tres representantes de las asociaciones de consumidores.
- l. Un representante de los gremios empresariales.
- m. Un representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

¹⁶Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 133.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor.- El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por: a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción. b. Un (1) representante del Ministerio de Salud. c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. d. Un (1) representante del Ministerio de Educación. e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas. g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. h. Un (1) representante de los gobiernos regionales. i. Un (1) representante de los gobiernos locales. j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos. k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores. l. Un (1) representante de los gremios empresariales. m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador. Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios. La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honorem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes.

En el artículo 134° del Código¹⁷ se establece las funciones del CNPC en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, es decir el Indecopi, entre otros, resaltamos el literal g para los fines del presente trabajo:

- g. Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Cuadro 3. El Consejo Nacional de Protección al Consumidor



Fuente: Documento DPC: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, Informe Anual 2014. <http://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado> Fecha de consulta: 10.06.15.

¹⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 134°.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.- Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes: g. Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.

4.4 La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – ANPC

El artículo 135° del Código¹⁸ establece que Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – en adelante ANPC – y en el artículo 136°¹⁹ se establece las siguientes funciones, que resaltamos los literales c y d, por permitir la formulación e implementación de mecanismos de solución de conflictos como una de sus funciones como es el caso del Arbitraje de Consumo que se desarrollará en los capítulos siguientes:

- c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
- d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

4.5 La Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor – DPC

De acuerdo a la información del Portal Institucional del Indecopi²⁰, el 15 de marzo del 2012 se creó la Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor – en adelante DPC –, con la finalidad de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ANPC como es la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo – en adelante SISAC – a través de la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo – en adelante JAC²¹.

En esa línea, la DPC ha creado un sistema de alertas de productos que se encuentren en el mercado, que podrían ser peligrosos y poner en riesgo la salud e integridad de los consumidores, alertas que se informan a la colectividad mediante su portal web.

¹⁸ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

¹⁹ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 136°.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.- Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes: c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos. d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.

²⁰ En el Portal del Indecopi: <http://www.Indecopi.gob.pe/portal/dpc/> Fecha de consulta: 10.06.15.

²¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 137.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores. Artículo 138.- Las juntas arbitrales La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

Asimismo, tienen la obligación de mantener actualizado el registro de Asociaciones de Consumidores quienes para su inscripción y la celebración de convenios de cooperación institucional tuvieron que presentar una solicitud con los requisitos correspondientes a la DPC.

4.6 El Servicio de Atención al Ciudadano – SAC

En el Organigrama Institucional vigente del Indecopi²², aprobado mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM – *Aprueban Modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual* – el SAC se encuentra adscrita a la Gerencia General del Indecopi, y canaliza e integra los servicios de los Órganos Funcionales y Administrativas y brinda información de los procedimientos y requisitos y trámites para el acceso a los servicios que prestan todas las áreas de la entidad establecidos en el TUPA.

De acuerdo al artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, modificado por el referido decreto supremo y publicado en el Diario Oficial *El Peruano* el 25 de octubre del 2012, una de las funciones del SAC, entre otras, es solucionar controversias de consumo a través de conciliaciones, por delegación de funciones de la Comisión de Protección al Consumidor²³ (Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi 2012).

²² En el Portal del Indecopi: [http://www.Indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ier/no_estructurorganizacional/OrganigramaActual\(2\).jpg](http://www.Indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/0/ier/no_estructurorganizacional/OrganigramaActual(2).jpg) Fecha de consulta: 10.06.15.

²³ "Decreto Supremo N° 107-2012-PCM Artículo 15. - Servicio de Atención al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano, como área dependiente de la Secretaría General, tiene como finalidad canalizar e integrar los servicios de las áreas funcionales y administrativas, brindar información de los procedimientos y requisitos para el acceso a los servicios que prestan todas las áreas del INDECOPI y solucionar controversias de consumo a través de conciliaciones, por delegación de funciones de la Comisión de Protección al Consumidor. Asimismo, se encarga de la gestión documental a través del servicio de mesa de partes y archivo central.

Son funciones del Servicio de Atención al Ciudadano:

- a) Brindar servicios de información;
- b) Efectuar servicios de recepción y tramitación de controversias de consumo;
- c) Efectuar la tramitación de quejas y reclamos; así como de las quejas internas;
- d) Llevar a cabo la medición de la satisfacción del cliente externo;
- e) Desarrollar la transparencia y acceso a la información pública;
- f) Efectuar la recepción y distribución de toda la documentación que se presenta en las Institución;
- g) Custodiar el patrimonio documental; y,
- h) Otras que le sean asignadas por la Alta Dirección."

En esa línea, el SAC brinda una vía alternativa de solución de conflictos de consumo, por la cual los consumidores pueden presentar sus reclamos de manera gratuita por los canales correspondientes cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. Estos canales son de manera presencial, telefónica, mediante escritos ingresados por mesa de partes, por el correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe, por el Portal Institucional del Indecopi y recientemente por el aplicativo móvil App “Reclamos Indecopi” aplicación disponible en Play Store desde el 15 de marzo del 2016, Día Mundial de Protección al Consumidor, que permite presentar reclamos desde su equipo celular.

Los mecanismos alternativos que se utilizan en un Reclamo en el SAC son la Mediación y la Conciliación como alternativa a la presentación por parte del consumidor de una Denuncia Administrativa ante los Órganos Resolutivos de Consumo, toda vez que podría solucionarse su reclamo en la etapa mediadora si llega un acuerdo con el proveedor antes de la fecha de la audiencia de conciliación o se puede llegar a una solución en la audiencia con un acta de acuerdo entre las partes.

De esa forma se pretende a través de los medios alternativos de solución de controversias de consumo del SAC, mediante un acta arribar a un acuerdo vinculante y definitivo de forma sencilla y rápida.

Por otro lado, si no se llega a un acuerdo, el consumidor podrá presentar una denuncia administrativa, pagando la tasa correspondiente, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – en adelante OPS – o la Comisión de Protección al Consumidor – en adelante CPC –, de acuerdo a la competencia por materia o cuantía, por el cual se iniciaría un procedimiento administrativo formal por presunta infracción a las normas de protección al consumidor, en donde el Órgano Resolutivo correspondiente puede dictar medidas correctivas a favor del consumidor, imponer una sanción al proveedor denunciado y ordenar el pago de costos y costas.

Asimismo, en virtud del artículo 3.1.5° de la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI, que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI²⁴, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se

²⁴ Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI- Artículo 3.1.5°.- La autoridad administrativa continuará con el procedimientos aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, d conformidad con el artículo 112° del Código. Ello sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4.3.9. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del referido artículo 112° del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante.

encuentra facultado a considerar la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el SAC, como un agravante cuando se trate de graduación de sanciones, información a través de la *Cartilla Informativa* que se brinda a los consumidores que solicitan una conciliación en el SAC mediante el Reclamo.

Es preciso señalar, que por intermedio del reclamo ante el SAC no se ven aquellos casos cuya competencia no es del Indecopi, como son los casos en líneas generales de los Servicios Públicos: Telecomunicaciones a cargo del Osiptel²⁵, Energía a cargo del Osinergmin y Servicios de Saneamiento a cargo de Sunass.

4.7 Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos – OPS

El artículo 124° del Código²⁶ establece que el Consejo Directivo crea los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos con la finalidad de brindarle a los

²⁵ El Osiptel mediante su reglamento general emitido a través del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y su modificatoria mediante Decreto Supremo 058-2002-PCM, le otorgan competencia para resolver las controversias entre los consumidores del servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía celular, cable e Internet) y los proveedores en los supuestos estipulados en el artículo 58 del Reglamento, en los cuales tiene competencia exclusiva:

En ese sentido, el Osiptel tiene competencia para conocer los reclamos de los usuarios que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación.
2. Cobro de servicio.
3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.
4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario.
5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.
8. Instalación o activación del servicio.
9. Baja o desactivación del servicio.
10. Traslado del servicio.
11. Tarjetas de pago físicas o virtuales.
12. Contratación no solicitada.
13. Incumplimiento de condiciones contractuales.
14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

²⁶ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.- A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo o del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos

consumidores un procedimiento más célere y ágil para la resolución de sus denuncias y de esa manera descongestionar la carga procesal de las CPC (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010). En ese sentido, se crean en aquellas sedes u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor y dentro de sus facultades pueden dictar medidas correctivas a favor del consumidor, sancionar al proveedor y ordenar el pago de costas y costos.

Por otro lado, el artículo 125° del Código²⁷ establece la competencia de los OPS en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere las 3 UIT, así como de manera exclusiva en materias de Requerimientos de Información, Métodos Abusivos de Cobranza y Demora de Entrega de Productos con independencia de su cuantía. Asimismo, Denuncias por Incumplimiento de Medida Correctiva, Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio e Incumplimiento y Liquidación de Costas y Costos (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Asimismo, los OPS no son competentes para los casos que involucren controversias por Productos o Sustancias Peligrosas, Actos de Discriminación o Trato Diferenciado, Servicios Médicos, Actos que afecten Intereses Colectivos o Difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supere las 3 UIT o son inapreciables en dinero.

Respecto del plazo, se encuentra previsto que se resuelva en 30 días hábiles con la particularidad de una evaluación preliminar y previa de 20 días hábiles, al inicio del procedimiento administrativo en virtud de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-Indecopi, que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-

de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

²⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 125°. - Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. - Cada órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

INDECOPI, que establece las reglas complementarias aplicables al procedimiento sumarísimo materia de protección al consumidor.

En la Sede Central del Indecopi se da un caso particular de división temática de competencia en tres OPS. En ese sentido, el primero de julio del 2014 se publica en el Diario Oficial “*El Peruano*” la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 106-2014-INDECOPI-COD, por el cual se aprueba la división temática de la competencia resolutive de los OPS 1, 2 y 3, siendo la clasificación actual la siguiente:

4.7.1 El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 1 – OPS 1

- Incumplimiento de Medidas Correctivas
- Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios
- Liquidación de Costos y Costas
- Incumplimientos de Liquidación de Costas y Costos
- Servicios de Transporte
- Servicios de Turismo
- Telecomunicaciones
- Seguros

4.7.2 El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 2 – OPS 2

- Servicios Bancarios y Financieros
- Planes de Salud
- Sistemas de Pensiones
- Mercado de Valores

4.7.3 El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 3 – OPS 3

- Los demás sectores.

4.8 La Comisión de Protección al Consumidor – CPC

De acuerdo a la información proporcionada por el Portal Institucional del Indecopi, las CPC son órganos administrativos competentes y especializados para tramitar las denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor y cuya cuantía supere las 3 UIT. Asimismo, independientemente de la cuantía de la pretensión, las CPC se encargan

de tramitar las denuncias relacionadas a Productos o Sustancias Peligrosas, Servicios Médicos²⁸, Actos de Discriminación, Trato Diferenciado o que Afecten los Intereses Colectivos y Difusos de los consumidores, así como aquellos no valorizados en dinero. También se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos concluidos por los OPS.

De la misma forma que los OPS, las CPC están facultadas para imponer sanciones y medidas correctivas conforme con lo establecido en el Código de Consumo que establece como monto máximo de multa de 450 UIT y a la vez ordenar el pago de costos y costas.

Respecto del plazo se encuentra previsto en 120 días hábiles establecido en la decimocuarta disposición complementaria de la Ley General del Sistema Concursal, por el cual se establece que el plazo máximo para la tramitación de los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos que conforman la estructura orgánica funcional del Indecopi es de 120 días hábiles²⁹.

Las CPC están ubicadas, a nivel nacional, en las distintas sedes institucionales u oficinas regionales del Indecopi de la Gerencia de Oficinas Regionales del Indecopi – GOR.

En la Sede Central del Indecopi se da un caso particular de división temática de competencia en tres CPC: CC1, CC2 y CC3. En ese sentido, el 05 de febrero del 2013 se publicó en el Diario Oficial “*El Peruano*” la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD, por el cual se aprueba la división temática de la competencia resolutive de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central. Asimismo, con fecha 07 de junio del 2016 se publica en el Diario Oficial “*El Peruano*” la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-INDECOPI/COD, por el cual se crea la Comisión de Protección al Consumidor N° 3. Actualmente, la clasificación es la siguiente:

²⁸ La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 fue competente hasta el 13 de agosto de 2015 de acuerdo al Decreto Supremo 027-2015-SA, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

²⁹ Ley General del Sistema Concursal - Ley N° 27809. Disposición Complementaria Decimocuarta. - Plazo de procedimientos administrativos de competencia del INDECOPI El plazo máximo para la tramitación de los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos que conforman la estructura orgánica funcional del INDECOPI será de 120 días hábiles, sin perjuicio de lo establecido en normas especiales o de los plazos que se deriven de la propia naturaleza del respectivo procedimiento.

4.8.1 La Comisión de Protección al Consumidor – CC1

- Servicios Bancarios y Financieros.
- Mercados de Valores, en inversiones que califican como consumidores.
- Sistema de Pensiones.
- Planes de Salud.
- Servicios de Salud Humana.
- Seguros incluidos el SOAT y el Certificado contra Accidentes de Tránsito.

Es preciso señalar, que en los temas relacionados a presuntas infracciones que atenten contra la salud se tiene que observar la entrada de vigencia del Reglamento de la Ley N° 29414. En ese sentido, el 13 de agosto del 2015 se publicó en el Diario Oficial “*El Peruano*” el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

El referido Decreto Supremo, establece que a partir del 14 de agosto del 2015 los actos y omisiones que constituyan presuntas infracciones en perjuicio de los usuarios del Servicio de Salud en el marco de una relación de consumo (Seguros de Salud o de Accidentes, Planes y/o Programas de Salud), son de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud³⁰.

³⁰ En el Portal del Indecopi: www.indecopi.gob.pe Fecha de consulta 10.12.15.

“Competencia de Susalud

Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR: negativa al otorgamiento de las siguientes prestaciones de salud, producidas como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional: - Atención médica, farmacológica, hospitalaria y quirúrgica. Rehabilitación y readaptación laboral.

Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT / Certificado contra Accidentes de Tránsito - CAT: negativa al reconocimiento de los siguientes gastos médicos, ocasionados por un accidente de tránsito: - Atención pre hospitalaria, hospitalaria, quirúrgica y farmacéutica.

Establecimientos de salud y servicios médicos: cumplimiento de los artículos 67 y 68 del CPDC referidos a la protección de la salud y responsabilidad por la prestación de los servicios de salud.

Libro de Reclamaciones: el procedimiento para atender reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud será establecido por Susalud, quien es competente para fiscalizar su cumplimiento, ejerciendo su potestad sancionadora.

Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 en materia de Salud

Actos u omisiones ocurridos hasta el 13.08.15 que constituyan presuntas infracciones en perjuicio de los usuarios de servicios de salud en el marco de una relación de consumo, hasta su conclusión en vía administrativa, arbitral o judicial.

Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR: negativa al otorgamiento de las siguientes prestaciones económicas, producidas como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional: - Pensiones de sobrevivencia, de invalidez y gastos de sepelio.

4.8.2 La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – CC2

Esta comisión es competente para los demás segmentos económicos que no sean de competencia de la CC1.

4.8.3 La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 – CC3

Esta comisión es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa, de oficio, en materia de protección al consumidor.

Cuadro 4. Comparativo del Procedimiento Sumarísimo y Ordinario

PROCEDIMIENTO SUMARISIMO Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) Tasa Administrativa S/.36.00 Nuevos Soles	PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección Consumidor (CPC) Tasa Administrativa S/.36.00 Nuevos Soles
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. • Resolución final. 	<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia de conciliación. Acuerdo: Conclusión del procedimiento. No Acuerdo: Continúa el procedimiento. • Resolución final.
<p><u>Temas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/.11.550 Nuevos Soles. • Por requerimiento de información. • Por métodos abusivos de cobranza. • Por demora en la entrega del producto, con independencia de la cuantía. • Por incumplimiento de medida correctiva. • Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Por incumplimiento y liquidación de costas y costos. 	<p><u>Temas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/.11.550 Nuevos Soles) o sea inapreciable en dinero. • Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Por actos de discriminación o trato diferenciado • Por servicios médicos. • Por actos que afecten intereses colectivos o difusos.

Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito - SOAT / Certificado contra Accidentes de Tránsito - CAT: negativa al otorgamiento de las indemnizaciones para los siguientes riesgos, ocasionados por un accidente de tránsito: - Fallecimiento, invalidez permanente, incapacidad temporal y gastos de sepelio”.

PROCEDIMIENTO SUMARISIMO Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) Tasa Administrativa S/.36.00 Nuevos Soles	PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección Consumidor (CPC) Tasa Administrativa S/.36.00 Nuevos Soles
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de costas y costos del procedimiento. 	
<p><u>Facultades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos. <p><u>Plazo de trámite:</u> 30 días hábiles</p> <p>*Evaluación previa al inicio del procedimiento administrativo, hasta 20 días hábiles, según Directiva Nº 007-2013/DIR-COD-Indecopi.</p>	<p><u>Facultades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos. <p><u>Plazo de trámite:</u> 120 días hábiles</p>

Fuente: Portal del Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/alternativas>
 Fecha de consulta: 10.06.15.

4.9 La Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC

De acuerdo al portal institucional del Indecopi, la Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC³¹, es el órgano funcional que conoce y resuelve, en segunda y última instancia administrativa y con alcance nacional, los recursos de apelación presentadas ante resoluciones de las Comisiones de Protección al Consumidor en un procedimiento ordinario y además los recursos de revisión por presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de Precedentes de Observancia Obligatoria ante resoluciones de segunda instancia en un procedimiento sumarísimo.

Entre otras funciones, resuelve quejas por defecto en la tramitación, recusaciones, aclaraciones, ampliación y enmienda de sus resoluciones.

³¹ En el Portal del Indecopi: http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=703 Fecha de consulta: 10.06.15.

4.10 La Gerencia de Oficinas Regionales – GOR

De acuerdo a la información proporcionada por el portal institucional del Indecopi, la Gerencia de Oficinas Regionales – GOR³² se encarga del Planeamiento, Organización, Dirección, Administración y Supervisión de los servicios que presta el Indecopi en las distintas oficinas regionales a nivel nacional que constituye un órgano desconcentrado de naturaleza unitaria que desarrolla diversas funciones:

- a. Tramitación de reclamos mediante la Mediación y Conciliación de manera gratuita y la absolución de consultas propias del SAC.
- b. Cuentan adscritas a sus sedes Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor y Comisiones de Protección al Consumidor (Portal Institucional del Indecopi).

5. Actores del Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú

En las siguientes líneas hemos considerado la relación de actores del Sistema No Tradicional de Protección al Consumidor en el Perú. Sin embargo, es preciso advertir que esta relación es arbitraria y no cerrada tomando como criterio los métodos alternativos de solución de conflictos de consumo distintos a los brindados en el Indecopi como reclamos ante el SAC en donde se utilizan mecanismos alternativos como mediación y conciliación o las denuncias administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor.

5.1 La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y AFP – SBS

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y AFP – en adelante SBS³³-, es un organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones - SPP. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida en el artículo 87° de la Constitución³⁴ (Constitución Política del Perú 1993) y sus objetivos,

³² En el Portal del Indecopi: http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=15&JER=748 Fecha de consulta: 10.06.15.

³³ En <http://www.sbs.gob.pe>. Fecha de consulta: 10.06.15.

³⁴ Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 87°.- El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. La Superintendencia de Banca, Seguros

funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS – Ley N° 26702.

5.1.1 La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS – PAU

La SBS en busca de promover una adecuada coordinación en defensa del consumidor respecto de las empresas supervisada, implementa la Plataforma de Atención al Usuario – PAU³⁵ que cuenta con las siguientes funciones:

- Reducir la asimetría de información entre los usuarios y público en general y las empresas supervisadas a través de perfeccionamiento regulatorio y la elaboración de material informativo, organización de eventos de orientación de usuarios, entre otros.
- Asesorar sobre el uso de los productos financieros, de seguros y previsionales.
- Absuelve consultas y brinda orientación sobre las actividades y servicios que ofrecen las empresas supervisadas y las normas que la regulan. El Plazo máximo para atender las consultas es de 30 días hábiles.
- Tramitar denuncias que presenten los usuarios contra las empresas supervisadas. Se entiende por denuncia el aviso o puesta en conocimiento de la SBS, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción de las normas que regulan a las empresas supervisadas. Sin embargo, no es competente para resolver controversias entre las empresas del sistema financiero y de seguro con sus usuarios, pero si verifica la existencia de infracciones administrativas a fin de imponer las sanciones correspondientes.
- Emisión de reportes crediticios de la Central de Riesgo” (Portal Institucional de la SBS).

5.2 La Asociación de Bancos del Perú – Asbanc

De acuerdo a la información brindada en su Portal Institucional, la Asociación de Bancos del Perú – en adelante Asbanc – se fundó en 1967 y *“es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país y cuyo principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general”* (Portal Institucional de Asbanc).

y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley. 21 La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su período constitucional. El Congreso lo ratifica.

³⁵ En <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/plataforma-de-atencion-al-usuario/220/c-220> Fecha de Consulta: 10.06.15.

En abril del 2003, Asbanc creó la Oficina del Defensor del Cliente Financiero en el Perú – en adelante DCF – como una instancia que busca prevenir y resolver los conflictos que puedan suscitarse entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros y en julio del 2011 con la implementación de Aló Banco.

Con ello, Asbanc aspira a lograr que la relación entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca.

5.2.1 La Defensoría del Cliente Financiero – DCF

De acuerdo a su portal institucional³⁶, la DCF fue creada en abril del año 2003, como una instancia que busca prevenir y resolver los conflictos que puedan suscitarse entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros, en búsqueda que las relaciones entre ellos se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En las siguientes líneas se desarrollan la Misión, Visión, Funciones, Requisitos para reclamar, Plazo y Exclusiones de la DCF, conforme a su portal institucional:

5.2.1.1 Misión

Defender de manera objetiva los derechos del cliente financiero al prevenir, mediar o resolver conflictos entre entidades financieras y sus clientes de manera ágil, técnica y gratuita (Portal Institucional de la DCF).

5.2.1.2 Visión

Ser una instancia justa e imparcial al servicio de los clientes de las entidades financieras, colaborando para que la relación entre ellos se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca (Portal Institucional de la DCF).

5.2.1.3 Funciones del DCF

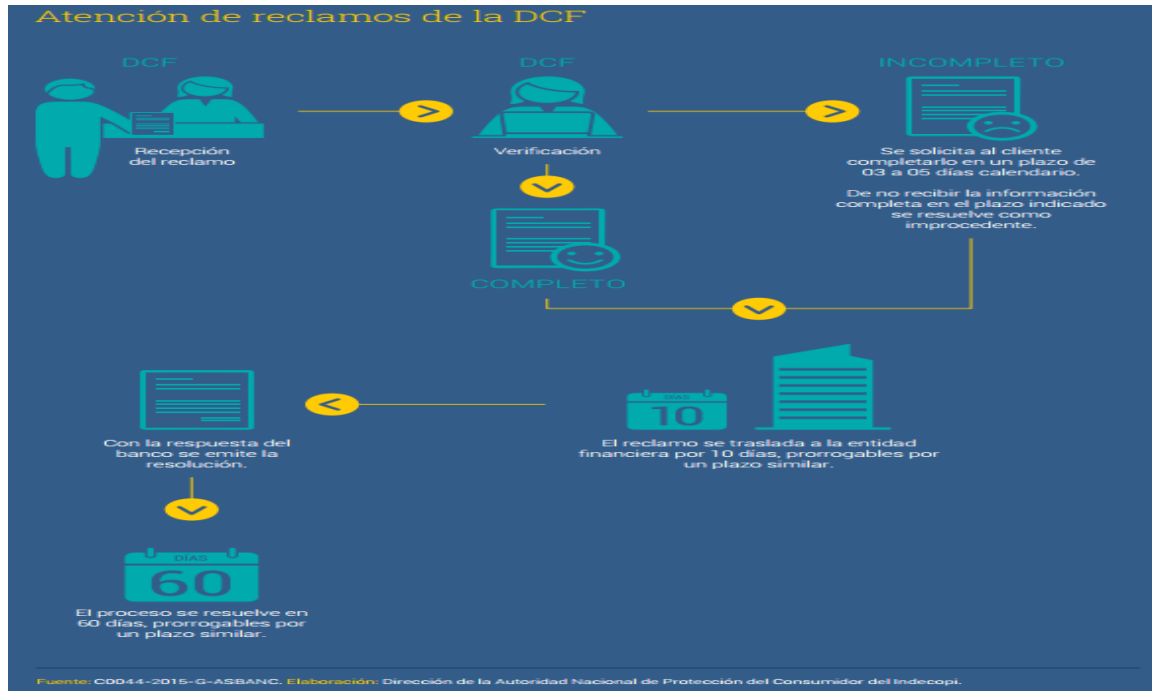
Resolver de manera gratuita los reclamos planteados por los clientes en relación a los servicios financieros recibidos, habiéndose agotado previamente las instancias de reclamación en la propia entidad financiera.

Resolver las cuestiones que le son planteadas por las entidades financieras sobre sus relaciones con los clientes.

³⁶ En http://www.dcf.com.pe/quienes_somos/index.asp Fecha de consulta: 10.06.15.

Formular recomendaciones y propuestas a las entidades participantes para mejorar sus relaciones con los clientes (Portal Institucional de la DCF).

Cuadro 5. El Procedimiento de Atención de Reclamos de la DCF



Fuente: Documento DPC: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, Informe Anual 2014. <http://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado> Fecha de consulta: 10.06.15.

5.2.1.4 Requisitos para reclamar

El Portal Institucional de DCF³⁷ establece como requisitos para reclamar que, en primer lugar, el cliente debe presentar su reclamo ante la entidad financiera, quien debe de resolver como primera instancia. Luego, en caso no llegue a satisfacer la respuesta de la entidad financiera al cliente, o supere el plazo de 30 días calendario sin brindar atención, el cliente puede presentar por escrito su reclamo ante el DCF.

Es preciso señalar que no debe de existir un reclamo por los mismos hechos, en trámite o concluido, ante cualquier autoridad como el Indecopi, la SBS, el Poder Judicial.

El reclamo no debe de superar la cuantía de US\$ 20 000.00 Dólares Americanos o su equivalente en moneda nacional.

³⁷ En http://www.dcf.com.pe/como_presentar_reclamo/index.asp Fecha de consulta: 10.06.15.

Si el reclamo no se refiere a decisiones de las entidades financieras relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.

Los hechos materia de reclamo no deben de superar los 3 años o hayan sido descubiertos con una antigüedad no mayor a un año.

La autorización expresa al DCF a solicitar a la entidad financiera la información y documentos del reclamante.

5.2.1.5 Plazo

De acuerdo a la información proporcionada en el Portal Institucional de DCF³⁸, el plazo que tiene la DCF para dictar su resolución no puede exceder los dos meses y de manera excepcional podría extenderse en un plazo similar debido a la complejidad del caso.

Antes de pronunciarse el DCF realiza las gestiones necesarias para formular las propuestas de solución a las partes en búsqueda de un acuerdo amistoso.

Luego de dictada la resolución de la DCF, el cliente tendrá 15 días calendario para aceptar por escrito su contenido y en el caso de ser aceptada, la resolución se vuelve obligatoria para la entidad financiera, sin posibilidad de interponer contra ella impugnación alguna.

En ese sentido, si el cliente no está de acuerdo con la resolución del DCF, podrá recurrir a Indecopi.

5.2.1.6 Exclusiones

Finalmente, de acuerdo al artículo 9° del Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero, aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Banco del Perú el 22 de abril de 2013, establece los casos que son excluidas de la competencia de DCF³⁹, como

³⁸ En http://www.dcf.com.pe/como_presentar_reclamo/tramites.asp Fecha de consulta: 10.06.15.

³⁹ Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero, aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Banco del Perú el 22 de abril de 2013. Artículo 9°.- COMPETENCIA.- Serán declaradas improcedentes, al encontrarse excluidas de la competencia de la Defensoría, las siguientes materias:

- a) Las relaciones laborales entre las entidades financieras y sus empleados.
- b) Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas.

por ejemplo, las relaciones laborales entre las entidades financieras y sus empleados, las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas, entre otras.

5.2.2 Aló Banco

De acuerdo a la información del portal institucional de Asbanc⁴⁰, Aló Banco desde julio del 2011, es una alternativa de atención de reclamos, que consiste en la instalación de una cabina telefónica en las oficinas del SAC en las siguientes sedes: Sede Central o Lima Sur, Sede Lima Norte, Oficinas Regionales de La Libertad, Lambayeque, Piura e Ica y en la sede de Asbanc.

En esa línea, el consumidor utilizando la cabina telefónica instalada se contactaría con un representante especializado de la entidad financiera materia de la controversia para presentar su reclamo sin costo alguno y en un plazo máximo de siete días hábiles recibiría una respuesta y de manera excepcional si el caso por su complejidad lo amerite podría extenderse hasta en un plazo adicional de 30 días calendarios.

Esta modalidad de solución de reclamos está orientada para personas naturales, titulares del producto y/o servicio financiero y no haber presentado ante el SAC un reclamo o una denuncia administrativa previamente ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor del Indecopi.

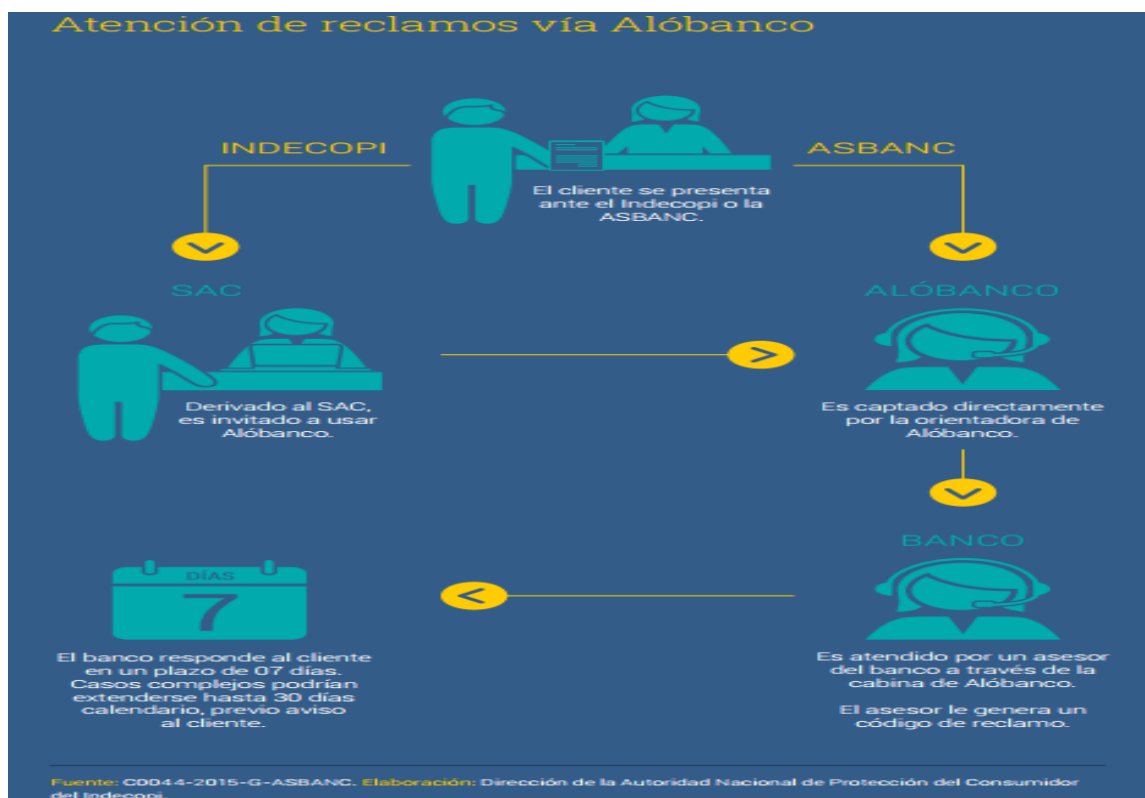
En el siguiente gráfico brindamos el cuadro del procedimiento de atención de reclamos vía Aló Banco elaborado por la DPC:

- c) Las decisiones de las entidades financieras relativas a su negativa de conceder o refinanciar créditos, otorgar garantías, celebrar o modificar contratos; y, prestar servicios, bajo determinadas condiciones, salvo que esto haya sido pactado u of recido formalmente al cliente.
- d) La legalidad de las cláusulas generales de contratación y condiciones de contratos bancarios.
- e) Los reclamos que sean objeto de procedimientos administrativos o procesos judiciales o arbitrales en trámite o hayan sido ya resueltos por cualquier otra autoridad administrativa, judicial o arbitral.
- f) Los reclamos cuyo petitorio (i) exceda cuantitativamente los S/. 70 000,00 (Setenta y 00/100 Nuevos Soles) o (ii) guarden relación directa con un reclamo que el cliente haya formulado o pueda formular cuyas cuantías en conjunto excedan dicho monto.
- g) El otorgamiento, por parte de las entidades financieras, de indemnizaciones o resarcimientos de cualquier naturaleza en favor de los clientes, así como la aplicación de sanciones en contra de las entidades financieras.
- h) Las peticiones que, por su naturaleza y contenido, deban ser dirigidas en contra de entidades distintas a las entidades financieras.

Si en cualquier estado del procedimiento iniciado se tuviese conocimiento de la concurrencia, previa a la presentación del reclamo, de la causal contemplada en el literal e) o que una vez iniciado el procedimiento hubiese sobrevenido dicha causal, se dará por concluido el trámite y se dispondrá el archivo definitivo del reclamo, comunicando dicha decisión a las partes.

⁴⁰ En http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20SEMANTAL%20N%2060_20130214050025231.pdf Fecha de consulta: 10.06.15.

Cuadro 6. El Procedimiento de Atención de Reclamos vía Aló Banco



Fuente: Documento DPC: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, Informe Anual 2014. <http://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado> Fecha de consulta: 10.06.15.

5.2.3 Sistemas de Relaciones con el Consumidor – SRC

El Sistema de Relaciones con el Consumidor – en adelante SRC – es una iniciativa de las instituciones financieras afiliadas a Asbanc⁴¹, cuyos objetivos son:

- Promover la cultura de responsabilidad en los usos bancarios.
- Promover la importancia de conocer los alcances de los conceptos y servicios bancarios.
- Promover la mejora de las prácticas de atención y comunicación transparentes a los usuarios.

⁴¹ En <http://www.hablemosmassimple.com/src/conocenos/quienes-somos> Fecha de consulta: 10.06.15.

- Buscan que los consumidores, de la manera más simple y clara, accedan a la información necesaria para elegir el producto o servicio financiero que más les convenga.
- Promover el uso responsable de los servicios financieros en el Perú a través de mecanismos de autorregulación gremial que faciliten el acceso al sistema financiero (Portal Institucional de la SRC).

El SRC emite normas de cumplimiento obligatorio para las instituciones que forman parte del sistema y propone la elaboración de lineamientos que incorporen mejores prácticas que permitan a sus adherentes:

- Alentar la libre competencia en el mercado generando mayores beneficios económicos a los usuarios.
- Cumplir con principios que faciliten una conducta dentro de los estándares éticos más altos.
- Reducir progresivamente la asimetría informativa con sus usuarios mediante la comprensión de los productos y servicios ofrecidos (Portal Institucional de la SRC).

El SRC velará por el cumplimiento de los lineamientos y sancionará a las instituciones que no lo hagan.

5.3 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUS

De acuerdo a la Primera Disposición Final del Decreto Legislativo N° 1071 que entró en vigencia en setiembre del 2008, Decreto Legislativo que norma el Arbitraje⁴², se encarga el MINJUS de la creación y promoción de mecanismos que incentiven el desarrollo del arbitraje a favor de todos los sectores, así como de ejecutar acciones que contribuyan a la difusión y uso del arbitraje en el país, mediante la puesta en marcha de programas, bajo cualquier modalidad, que favorezcan el acceso de las mayorías a este medio de solución de controversias, a costos adecuados.

⁴²Decreto Legislativo N° 1071 - DISPOSICIONES FINALES PRIMERA, Arbitraje Popular.- Declárese de interés nacional el acceso al arbitraje para la solución de controversias de todos los ciudadanos. Para tales efectos, el Ministerio de Justicia queda encargado de la creación y promoción de mecanismos que incentiven el desarrollo del arbitraje a favor de todos los sectores, así como de ejecutar acciones que contribuyan a la difusión y uso del arbitraje en el país, mediante la puesta en marcha de programas, bajo cualquier modalidad, que favorezcan el acceso de las mayorías a este medio de solución de controversias, a costos adecuados. Estos programas serán conducidos por el Ministerio de Justicia y podrán ser ejecutados también en coordinación con cualquier entidad del sector público, con cualquier persona natural o jurídica del sector privado, o con cualquier institución Dirección de Arbitraje Administrativo del OSCE 22 u organismo nacional o internacional, mediante celebración de convenios bajo cualquier modalidad. El Ministerio de Justicia podrá también promover la creación de instituciones arbitrales mediante la aprobación de formularios tipo para la constitución de instituciones arbitrales en forma de asociaciones, así como reglamentos arbitrales tipo.

En esa línea, de acuerdo al portal institucional del MINJUS ⁴³, la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del referido Ministerio, es una unidad orgánica de la Dirección General de Defensa Pública que se encarga de planificar, promover y programar el desarrollo, funcionamiento e institucionalización de la Conciliación Extrajudicial a nivel nacional; para ello, autoriza el funcionamiento de los Centros de Conciliación y de Formación y Capacitación de Conciliadores, acredita y registra a los Conciliadores Extrajudiciales y Capacitadores en Conciliación. Asimismo, supervisa y sanciona a los operadores de la Conciliación Extrajudicial.

Asimismo, ejerce funciones conciliadoras a través de los Centros de Conciliación Gratuitos y funciones arbitrales a través del Centro de Arbitraje Popular "*Arbitra Perú*".

5.3.1 El Arbitraje Popular

De acuerdo a la información del Portal Institucional del MINJUS⁴⁴, el Arbitraje Popular es un mecanismo de solución de conflictos, mediante el cual dos partes enfrentadas por una controversia deciden recurrir a un tercero llamado árbitro, personas especializadas en el tema materia del conflicto, quien dará la solución definitiva del conflicto.

Las ventajas del Arbitraje Popular es el ahorro de tiempo y dinero en comparación con un proceso judicial y los laudos emitidos por los árbitros son de obligatorio cumplimiento para ambas partes y tiene el mismo valor que una sentencia judicial firme.

De acuerdo a la Ley de Arbitraje, la creación y promoción de mecanismos que incentiven el desarrollo del Arbitraje a favor de todos los sectores está a cargo del Ministerio de Justicia, la entidad que ha implementado un Centro de Arbitraje Popular denominado "*Arbitra Perú*".

5.4 La Defensoría del Asegurado – DEFASEG

De acuerdo a la información del portal institucional⁴⁵, la Defensoría del Asegurado – en adelante DEFASEG –, es un organismo independiente creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros, con miembros de reconocida ética y trayectoria profesional, que garantizan los derechos de los asegurados, resolviendo sus reclamos, cuando no se

⁴³ En <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1034> Fecha de consulta: 10.06.15.

⁴⁴ En <http://www.minjus.gob.pe/justicia-arbitral-arbitra-peru/> Fecha de consulta: 10.06.15.

⁴⁵ En <http://www.defaseg.com.pe/> Fecha de consulta: 10.06.15.

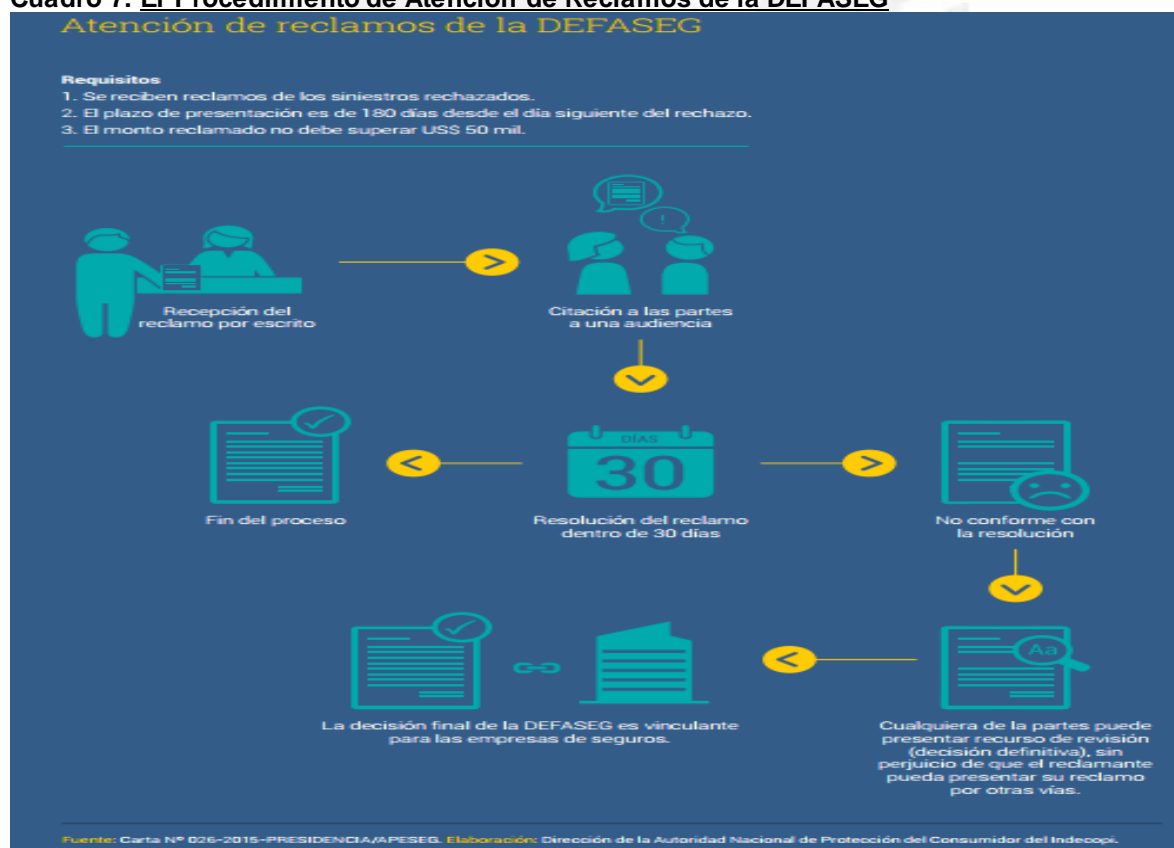
encuentra conformes con el reclamo presentado directamente con su compañía de seguros, en un procedimiento ágil, sencillo y gratuito.

Asimismo, se encuentran previsto para los reclamos presentados por personas naturales y jurídicas cuyo monto total de indemnización solicitada no supere los US\$ 50,000.00 Dólares Americanos, o su equivalente en Soles.

El plazo previsto para interponer el reclamo ante la DEFASEG es de 180 días calendario contados a partir del día siguiente de la primera notificación en que es denegada la pretensión por parte de la compañía de seguros.

Posteriormente, la DEFASEG resuelve en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si falla a favor del asegurado, la compañía de seguros estará obligada a cumplir con su reclamo y si el asegurado no se encuentra conforme puede acudir al Indecopi.

Cuadro 7. El Procedimiento de Atención de Reclamos de la DEFASEG



Fuente: Documento de la DPC. Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, Informe Anual 2014. <http://www.consumidor.gob.pe/sistema-integrado> Fecha de consulta: 10.06.15.

5.5 Defensoría del Consumidor Automotor – DCA

De acuerdo a la información del Portal Institucional⁴⁶, la Defensoría del Consumidor Automotor – en adelante DCA – es una instancia privada adscrita a la Asociación Automotriz del Perú, la cual permitiría a los consumidores de las empresas del Sector Automotor la búsqueda de manera gratuita de pronunciamientos especializados y conciliadores a los reclamos que presenten ante la Defensoría.

5.5.1 Misión

Promover la conciliación de los reclamos entre las empresas del sector automotor y el consumidor de manera rápida, especializada y gratuita (Portal Institucional de la DCA).

5.5.2 Visión

Que los consumidores automotores y las empresas afiliadas a la DCA se beneficien de un mecanismo imparcial de solución de conflictos de naturaleza automotriz (Portal Institucional de la DCA).

Por otro lado, de acuerdo a la información brindada por su Portal Institucional, para presentar el reclamo ante la DCA, el cliente tiene que presentar previamente un reclamo ante la empresa automotriz, miembro de la Asociación Automotriz del Perú y signatario del Convenio de Afiliación a la DCA, quien tiene un plazo de 30 días calendario para responder.

El consumidor, en caso el proveedor no haya respondido al reclamo o haya transcurrido el plazo señalado sin emitir respuesta, dentro del plazo máximo de 90 días calendario, computados desde la fecha en que realizó el requerimiento previo al proveedor, puede interponer un reclamo ante la DCA. Asimismo, el plazo máximo para resolver los reclamos, una vez ingresado, es de 60 días hábiles, salvo la complejidad del caso.

Asimismo, el consumidor no podrá presentar un reclamo ante la DCA luego de dos años de entregado el bien o prestado el servicio, tampoco si ya lo presentó ante otra autoridad administrativa, judicial o arbitral, estando el reclamo en proceso o concluido.

Finalmente, en el caso que la DCA resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo; caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias.

⁴⁶ En <http://www.dca.org.pe> Fecha de consulta: 10.06.15.

5.6 Las Asociaciones de Consumidores

El artículo 153° del Código⁴⁷ define a las Asociaciones de Consumidores como organizaciones constituidas de conformidad con las normas establecidas en el Código Civil, cuya finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios (Código de Protección y Defensa del Consumidor 2010).

Asimismo, están facultadas para presentar Reclamos y Denuncias Administrativas, ya sea a nombre de sus asociados o de las personas que les hayan otorgado un poder para ello. También pueden defender los Intereses Colectivos y Difusos de los consumidores.

Por otro lado, para que una asociación de consumidores pueda interponer una denuncia ante la Comisión, debe inscribirse previamente, de manera gratuita, en el registro del DPC del Indecopi a fin de obtener su reconocimiento y celebrar un Convenio de Cooperación Institucional⁴⁸.

5.6.1 Asociaciones de Consumidores reconocidos por la DPC

El siguiente cuadro fue elaborado sobre la base de la información en el Portal Institucional de la DPC.

⁴⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores.- 153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. 153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. 153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131. 153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores. 153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

⁴⁸ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 155°.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores.- Para el reconocimiento de las asociaciones de consumidores, deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi, y cumplir los siguientes requisitos: a. Encontrarse inscritas en los registros públicos. b. Tener las finalidades señaladas en el artículo 153, bien sea de carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados. c. Cualquier otra obligación que establezca el Indecopi sobre el particular o en coordinación con los organismos reguladores de los servicios públicos. El Indecopi establece mediante resolución de Consejo Directivo los mecanismos para la inscripción de las asociaciones de consumidores en el registro especial.

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 156°.- Convenios de cooperación institucional.- 156.1 El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos. 156.2 Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado Código de Protección y Defensa del Consumidor para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento. 156.3 Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan. 156.4 Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

Cuadro 8. Relación de Asociaciones de Consumidores reconocidos por la DPC

N°	NÚMERO DE REGISTRO	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	FECHA DE INSCRIPCIÓN	DEPARTAMENTO
1	001- AC/DPC	Asociación de Protección al Usuario – APU	11-12-2013	Lima
2	002- AC/DPC	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	26-12-2013	Ancash
3	003- AC/DPC	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	27-12-2013	Lima
4	004- AC/DPC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADEC	06-01-2014	Cusco
5	005- AC/DPC	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico –APROCODEJ	07-01-2014	Piura
6	006- AC/DPC	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	08-01-2014	Arequipa
7	007- AC/DPC	Asociación de Consumidores ATENEA - En Defensa de los Derechos de los Consumidores	08-01-2014	Loreto
8	008- AC/DPC	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	09-01-2014	La Libertad
9	009- AC/DPC	Asociación Accusa Defensor del Consumidor	10-01-2014	Ancash
10	010- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	10-01-2014	Lima
11	011- AC/DPC	Asociación Civil Defensoría del Vecino	27-05-2014	Ica
12	012- AC/DPC	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	13-01-2014	Lima
13	013- AC/DPC	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO	16-01-2014	Tacna
14	014- AC/DPC	Asociación Civil Constructores de Paz	16-01-2014	Ucayali

15	015- AC/DPC	Instituto Proyecto Solidaridad Global	25-01-2014	Lima
16	016- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	25-01-2014	Ancash
17	017- AC/DPC	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	25-01-2014	Lima
18	018- AC/DPC	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – ARCUSEP	21-02-2014	Puno
19	019- AC/DPC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	20-03-2014	Lima
20	020- AC/DPC	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	25-03-2014	Lima
21	021- AC/DPC	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	27-05-2014	Lima
22	022- AC/DPC	Asociación Proconsumidores del Perú	27-05-2014	Lima
23	023- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	24-04-2014	Lima
24	024- AC/DPC	Asociación en Defensa de los consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - ASDECUPT	27-05-2014	San Martín
25	025- AC/DPC	Asociación de Protección al Consumidor del Perú	27-05-2014	Arequipa
26	026- AC/DPC	Asociación Civil Más que Consumidores	27-05-2014	Lima
27	027- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - Consumere	27-05-2014	Ayacucho
28	028- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno – ACUSERP	21-05-2014	Puno
29	029- AC/DPC	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	14-07-2014	Lima

30	030- AC/DPC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	18-07-2014	Arequipa
31	031- AC/DPC	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	28-02-2014	La Libertad
32	032- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha – ASCUCH	18-11-2014	Ica
33	033- AC/DPC	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	03-03-2015	Junín
34	035- AC/DPC	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO Moquegua	02-07-2015	Moquegua
35	036- AC/DPC	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS	31-08-2015	Lima
36	037- AC/DPC	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	05-10-2015	Ayacucho
37	038- AC/DPC	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO	30-09-2015	Lima
38	039- AC/DPC	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo	17-11-2015	Moquegua
39	040- AC/DPC	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ	25-01-2016	Ica
40	041- AC/DPC	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	15-03-2016	Lima

Fuente: Cuadro elaborado sobre la base de la información del Registro Oficial de las Asociaciones de Consumidores. Portal de la DPC. <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>

Cuadro 9. Número de Asociaciones de Consumidores por Departamentos

Sedes de AA.CC	Número de AA.CC
Lima	16
Ancash	3
Arequipa	3
Ica	3
Ayacucho	2
La Libertad	2
Moquegua	2
Puno	2
Cusco	1
Junín	1
Loreto	1
Piura	1
San Martín	1
Tacna	1
Ucayali	1

Fuente: Cuadro elaborado sobre la base de la información del Registro Oficial de las Asociaciones de Consumidores. Portal de la DPC. Portal de la DPC. <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>

El presente cuadro elaborado nos muestra la concentración de las Asociaciones de Consumidores en Lima con 16 de las 40 Asociaciones actualmente reconocidas. Sin embargo, existe la preocupación de no contar con un mayor número de Asociaciones de Consumidores en los distintos Departamentos, en siete de ellos sólo cuentan con una Asociación de Consumidores, en cuatro cuentan con dos y en tres Departamentos cuentan con tres Asociaciones de Consumidores.

Asimismo apreciamos que solo tienen presencia en 15 Departamentos y no se encuentran Asociaciones de Consumidores reconocidas por el DPC en Tumbes, Amazonas, Cajamarca, Lambayeque, Huánuco, Pasco, Ucayali, Huancavelica y Apurímac, lugares en donde sí se encuentra presencia de oficinas regionales del Indecopi. Punto a favor para que las JAC se puedan constituir en sedes del Indecopi que tienen presencia en todos los Departamentos del Perú.

5.6.2 Consulta Académica a las Asociaciones de Consumidores

Entre el primero y segundo día de febrero de 2016, como parte de la presente investigación, realicé un cuestionario de 8 preguntas a 37 Asociaciones de Consumidores (actualmente son 40) que se encontraban reconocidas por la DPC⁴⁹.

La consulta académica a las Asociaciones de Consumidores se realizaron a través de los correos electrónicos que figuran en la relación de Asociaciones de Consumidores registradas ante la DPC y constó de las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores de la implementación del Sistema Arbitraje de Consumo?
2. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores de la actuación del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del Indecopi en su función mediadora y conciliadora ante reclamos de consumo?
3. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores que el Sistema de Arbitraje de Consumo establezca en los Gobiernos Regionales y Locales la instalación de las Juntas Arbitrales de Consumo?
4. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores que las Juntas Arbitrales de Consumo se instalen en Las Oficinas Regionales del Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales?
5. En su calidad de Asociación de Consumidores ¿participarán activamente del Sistema de Arbitraje de Consumo?
6. ¿Qué expectativa tienen del propuesto Arbitraje de Consumo?
7. ¿Consideran pertinente implementar el Arbitraje de Consumo de manera progresiva empezando por el sector más reclamado de acuerdo a las estadísticas del Indecopi de Reclamos y Denuncias Administrativas, que es el Bancario y Financiero?
8. ¿Alguna otra opinión?

⁴⁹ En el Anexo I transcribimos el cuestionario y respuestas de las Asociaciones de Consumidores.

De los 37 correos electrónicos de consulta académica que dirigimos a las Asociaciones de Consumidores, rebotaron cinco correos⁵⁰ a pesar de haber sido enviados a las direcciones electrónicas que figuraban en la relación oficial de las Asociaciones de Consumidores de la DPC. De las 32 restantes se obtuvo respuesta de siete Asociaciones de Consumidores: AADEC, APU, APROCDEJ, Asociación de Protección al Consumidor del Perú, Asociación Proconsumidores del Perú, ASCUCH y AINCUS, estas tres últimas Asociaciones de Consumidores, brindaron una respuesta conjunta.

Una primera impresión es la preocupante falta de respuesta de 25 Asociaciones de Consumidores, más del 50% de la relación oficial actual.

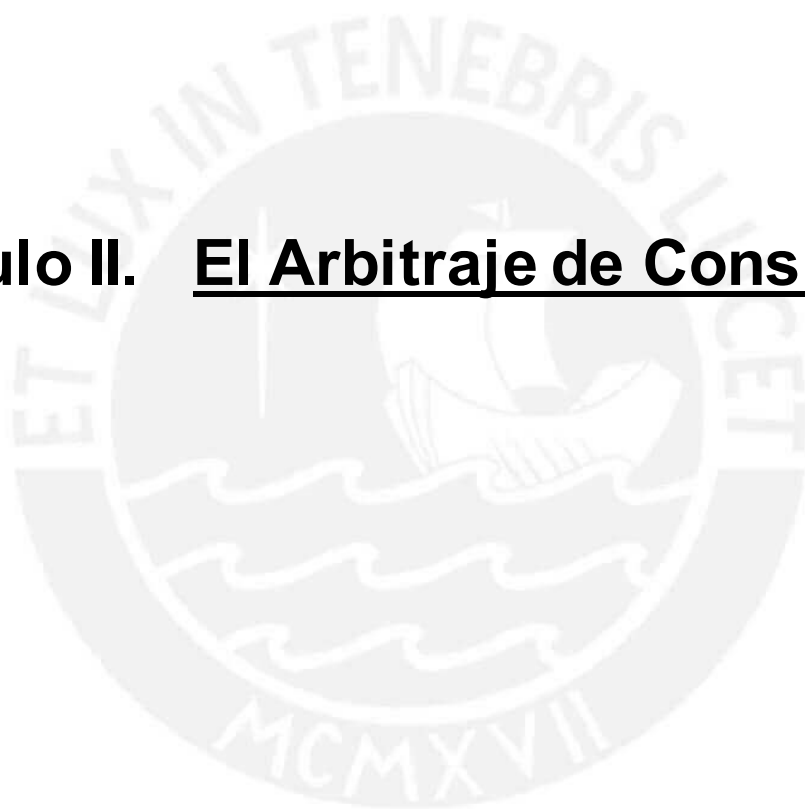
En las respuestas se puede apreciar la falta de confianza en los gobiernos locales y regionales para que en dichas entidades se implemente el Arbitraje de Consumo, la falta de capacitación y preparación, temor por politizarse dicha institución.

Aunque las Asociaciones de Consumidores que respondieron si se muestran dispuestos a formar parte de su implementación a pesar de tener bajas expectativas en su funcionamiento y coinciden que es una buena alternativa y conveniente iniciarlo en el Sistema Bancario y Financiero.

Consideramos que a pesar que la muestra de siete Asociaciones de Consumidores no es significativa es conveniente apreciar sus respuestas en el Anexo I de la presente Tesis.

⁵⁰ Los correos electrónicos mencionados son de las siguientes Asociaciones de Consumidores: APRODECO Moquegua, la Asociación Accusa Defensor del Consumidor, ACUSERP, ARCUSEP y ATEJUS.

Capítulo II. El Arbitraje de Consumo



Capítulo II. El Arbitraje de Consumo

A. Aspectos Generales

1. Antecedentes

Las referencias sobre arbitraje como método alternativo de resolución de conflictos se han manifestado en las distintas civilizaciones a lo largo de la historia de la humanidad⁵¹, *las inscripciones babilónicas, los relatos bíblicos y el sistema romano tenían referencias sobre el arbitraje* (Gozaíni 2005: 493), relatos recogidos en la Biblia (Steel 2012: 23), normas en el tiempo (Gozaíni 2005: 494) e incluso en las narraciones mitológicas dan fe de ello (Gozaíni 2005: 493).

Steele Garza, señala que se llegó a un momento en el progreso de la civilizaciones que las diferencias entre los miembros de la comunidad no se resolvían solo mediante el uso de la ley del más fuerte o la ley del Talión; sino que *“era necesaria la intervención de un tercero que contara con la respetabilidad y credibilidad de ambas partes para resolver sus diferencias, estos personajes regularmente recaía en el jefe de la tribu, el anciano, sacerdote o la persona que tuviera la más alta investidura”* (Steel 2012: 6). Asimismo, este autor es partidario de reconocer que *“la figura del arbitraje nace como la primera forma de administrar justicia al no existir un sistema judicial oficial organizado, las personas acudían y otorgaban la potestad a un tercero con jerarquía, respeto y confianza, para la impartición de su justicia”* (Steel 2012: 6).

En esa línea, existe consenso en la doctrina en considerar la figura del árbitro anterior a la del juez (Gozaíni 2005: 493). Así como señala Gaspar Lera citando a Freixas Pujadas, en el cual menciona que:

Inicialmente el propio jefe del grupo familiar – paterfamilias – era el que trataba de conciliar a las partes; en una fase posterior, esta función se asignó a un árbitro ante el que se planteaban de forma voluntaria las discrepancias o enfrentamientos a través de una ordalía llena de ritos y reglas con un fuerte carácter religioso; finalmente, se reconoció a las partes, libertad de elección del tercero que debía resolver sus controversias (Gaspar 1998: 27).

⁵¹ Steel Garza señala dos ejemplos bíblicos: La Epístola de Pablo a los Corintios (Primera de Corintios 6: 1-7) y el juicio del Rey Salomón (I Reyes 3: 16-28), Gozaíni señala que en Atenas clásica estuvo regida bajo las Leyes de Solón que consideraban los arbitrajes privados y públicos y a su vez menciona el juicio de Paris para resolver quien era la más bella entre las diosas Venus, Juno o Minerva en la Mitología Griega

Es de la misma posición Rifá Soler⁵² cuando señala que *“probablemente sea el arbitraje, realizado por líderes militares, religiosos o políticos, el origen de la función jurisdiccional. Posteriormente, la figura del árbitro fue sustituida por la del Juez o Magistrado funcionario del Estado al que obligatoriamente se debe dirigir las partes para resolver sus conflictos que se resolverán exclusivamente mediante el instrumento legal del proceso”* (Rifá 2011: 32).

Steel Garza cita a Murga J.L., quien señala que *“el arbitraje tiene sus orígenes en el derecho romano, se ha señalado que la institución del arbitraje en Roma, adquirió raíces propias”* (Steel 2012: 23), continúa Steel Garza, *“Y de manera más concreta en la Ley de las XII Tablas, también llamada Ley de Igualdad Romana, en el cual contenían las normas de convivencia romana, donde aparece el procedimiento y la intervención de un magistrado, cuya función era impedir el ejercicio de la justicia privada basada en la venganza, a través de la imposición de pactos entre las partes”* (Steel 2012: 23-24). Posteriormente, este autor señala que *“en la época del emperador Justiniano I (período 527-567), en el Cuerpo del Derecho Civil Justiniano el laudo arbitral, adquirió el carácter de cosa juzgada”* (Steel 2012: 28).

Por otro lado, una posición contraria a lo señalado en el párrafo anterior sostenida por Sumaria Benavente citando a Monroy Gálvez, señala que *“decir que el arbitraje encuentra su origen en el antiguo Iudex romano es un error, dado que finalmente el nombramiento de este ante la falta de acuerdo quedaba en manos del magistrado y representaba en control del poder político sobre la función jurisdiccional”* (Sumaria 2014: 241). Asimismo, Sumaria Benavente cita a Benson B., quien indica que *“la figura más parecida al arbitraje actual más bien se encuentra en los Tribunales Mercantiles de la Edad Media en la cual los mercaderes se “gobernaban” sin recurrir a la fuerza coactiva del Estado y tenían sus propios tribunales para administrar justicia y en donde la fuerza ejecutiva de las sentencias se basaban en la amenaza de exclusión social”* (Sumaria 2014: 241).

Lo que queda claro es que la institución del Arbitraje como forma de solución de conflictos es tan antigua como las primeras civilizaciones.

⁵² Este autor fundamenta la transición del arbitraje al fuero jurisdiccional con la cita de Calamandrei: “el paso del arbitraje facultativo a la institución de los jueces públicos es corto: cuando el Estado, en lugar de limitarse a imponer a los contendientes el recurrir a los árbitros privados, asume directamente la función plena de garantizar el derecho, mediante órganos propios, investidos de pública autoridad, a los que los particulares están obligados a recurrir para la composición de las controversias, la jurisdicción, como función del Estado, ha nacido ya” CALAMANDREI, Instituciones de Derecho Procesal Civil según el nuevo Código, edic. cit., pág. 24.

2. Definición

Etimológicamente, siguiendo a Oswaldo Alfredo Gozaíni, *“la palabra arbitraje – arbiter, formada por la proposición ad y arbiter, (...) significa tercero que se dirige a dos litigantes para entender sobre su controversia”* (Gozaíni 1995: 115).

Asimismo, el diccionario etimológico en *línea deChile.net*⁵³ señala que *“la palabra árbitro viene del latín arbiter (juez) derivado de ad – (hacia) y baetere (ir), toda vez que cuando hay una disputa, uno va hacia el árbitro para que la resuelva”* (Diccionario Etimológico en Línea deChile.net).

La tercera acepción del término arbitraje del *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* lo define como aquel *“procedimiento extrajudicial para resolver conflictos de intereses mediante sometimiento de las partes, por mutuo acuerdo, a la decisión de uno o varios árbitros”* (Real Academia de la Lengua Española virtual).

De acuerdo a Cantuarias y Aramburú, el arbitraje *“es un medio privado de solución de controversias, mediante la intervención y decisión de terceros también privados, a quienes las partes de manera voluntaria han decidido someter su conflicto, aceptando de antemano acatar su decisión”* (Proyecto Justicia Viva 2003: 290).

Asimismo, coincidimos cuando señalan que se debe de agregar a esta definición que *“hay supuestos en los que la voluntad de las partes es sustituida por un mandato legal”* (Proyecto Justicia Viva 2003: 290).

Por otro lado, López Figueroa señala que para Carnelutti, *“el arbitraje es una forma heterocompositiva (una solución al litigio), dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por la partes contendientes”* (López 2006: 19).

López Figueroa sostiene que *“Al finalizar tal procedimiento se llega a una resolución, la cual recibe el nombre de laudo, empero, la eficacia de la ejecución radica en la voluntad de las*

⁵³ En el Diccionario Etimológico en Línea deChile.net: El derecho romano definía diferentes tipos de árbitros, en sentido de juez, por ejemplo:

- Arbiter compromissarius: Un juez que era elegido, por las dos partes de la disputa.
- Arbiter juratus: Un juez que las dos partes de la disputa juraban obedecer.
- Arbiter ex nudo pacto: Un juez que era elegido por las dos partes, pero estos no se obligaban a obedecer su decisión.
- Arbiter setentia iudicum constitutus: Un juez designado para saldar cuentas.
- Arbiter in causis bonae fidei: Un juez que se asignaba en buena fe.
- Arbiter in actiones stricti iuris: Un juez que se asignaba para que siguiera estrictamente las leyes.

<<http://etimologias.dechile.net/?a.rbitro>>. Consulta realizada: 10.12.15.

partes o de la intervención judicial oficial, dependiendo de las variantes con las que se haya acordado llevar el arbitraje” (López 2016: 19).

Consideramos que en la definición de esta institución se puede desagregar sus elementos, identificando a las partes, las mismas que tienen un conflicto que no pudieron ponerse de acuerdo salvo que un tercero resuelva la controversia y el compromiso a acatar lo resuelto, llamado laudo, el mismo que el ordenamiento le garantiza y reconoce con la calidad de cosa juzgada. Consideramos que lo señalado es la esencia de la definición de arbitraje de manera independiente de la naturaleza que la doctrina pueda considerar y que desarrollamos en el siguiente punto.

3. Naturaleza Jurídica

Principalmente hay tres tipos de teorías que la doctrina reconoce y explican la naturaleza jurídica del arbitraje: la Teoría Contractual, la Jurisdiccional y la Mixta, Ecléctica o también denominada Realista. Asimismo, la doctrina desarrolla otras teorías menos conocidas como la Teoría Autónoma y la Teoría Negocial-Procesal del Arbitraje, que desarrollamos a continuación:

3.1 La Teoría Contractual

Esta teoría defiende la naturaleza contractual del Arbitraje. Al respecto, Ledesma Narváez señala que esta teoría *“considera que el arbitraje es un contrato. El convenio arbitral nace de la voluntad de las partes. Ello permite que surja esta institución y se desarrolle. Su origen contractual reclama una visión civilista respecto a la capacidad de los sujetos contratantes y a los demás requisitos de dicho contrato”* (Ledesma 2010: 30).

Continúa Ledesma Narváez, según esta posición, que *“en el arbitraje no hay ejercicio de función jurisdiccional porque los árbitros carecen de dicha potestad”* (Ledesma Narváez 2010:32), indicando que *“la jurisdicción es un atributo estatal reservado en exclusiva a los jueces estatales”* (Ledesma 2010: 32).

A su vez, Gozaíni señala que Jaime Guasp es uno de los cultores de esta teoría quien sostiene que *“el arbitraje es una forma de heterocomposición por el cual cuando alguien, en unión de su contendiente, llama al tercero y se compromete a aceptar y quedar ligado por el resultado que ese tercero proclame como dirimente entre ellos, entonces se está rigurosamente ante la figura del arbitraje”* (Gozaíni 1995: 117-118), continúa Gozaíni al

señalar que, *“ello no supone que el arbitraje sea un proceso ni que el árbitro sea un juez, porque el origen de la intervención del procedimiento encausado obedece al concierto de voluntades destinadas a producir efectos jurídicos. En tal sentido, no existe inconveniente alguno en hablar de arbitraje como un pacto o como un contrato”* (Gozaíni 1995: 118).

Por otro lado, Landa Arroyo señala que los seguidores de esta corriente sostienen que *“el arbitraje se encuentra dentro del ámbito del Derecho contractual y el efecto vinculante del laudo arbitral tiene como fundamento el principio de pacta sunt servanda”* (Landa 2007: 31), es decir lo pactado obliga a las partes.

3.2 La Teoría Jurisdiccional

Esta teoría sostiene la naturaleza jurisdiccional del arbitraje, tomando distancia de la teoría contractual. Ledesma Narváez señala que esta teoría considera al arbitraje como *“una institución de naturaleza jurisdiccional por los efectos que la ley otorga al laudo arbitral, esto es, la cosa juzgada”* (Ledesma 2010: 32).

Continúa Ledesma Narváez, *“los árbitros ejercen su función porque las partes lo acuerdan, pero su función es jurisdiccional porque así lo dicta la ley”* (Ledesma 2010: 32).

Por otro lado, Landa Arroyo señala que los partidarios de esta teoría sostienen que *“la facultad de los árbitros de resolver controversias de carácter disponible no proviene de las partes sino del ius imperium del Estado, que les confiere tal atribución y dota al laudo arbitral de la fuerza vinculante de un fallo judicial”* (Landa 2007: 31).

Continuando con Landa Arroyo, señala que conforme se desprende del artículo 139°, inciso 1 de la Constitución, *“el arbitraje constituye una de las excepciones a los principios de unidad y exclusividad de la función jurisdiccional y sobre ello se ha pronunciado el Tribunal Constitucional en el expediente 6167-2005-PHC/TC (caso Cantuarias Salaverry) en el cual reafirma la naturaleza jurisdiccional del arbitraje”* (Landa 2007: 32-33).

Asimismo, Guzmán Napurí señala que *“el arbitraje constituye el ejercicio de función jurisdiccional y no un medio alternativo a la misma, constituyéndose en una jurisdicción paralela”* (Guzmán 2015: 9-10).

Para contrastar esta teoría, una posición contraria señala, citando a Quiroga León, que *“no existe una jurisdicción arbitral propiamente dicha como erradamente lo establece la Constitución de 1993”* (Quiroga 2000: 776). Continúa Quiroga señalando que el arbitraje

“es un proceso judicial – en tanto forma trilateral heterocompositiva – de orden privado, bajo la autoridad del Estado, y que surge de un necesario acuerdo de voluntades, expreso o tácito, para dirimir una o más controversias ante un tribunal ad-hoc, convocado por el consenso de las partes y protegido por el sistema judicial, con decisiones ejecutoriadas y con calidad de Res Iudicata (Cosa juzgada material)” (Quiroga 2000: 779).

3.3 La Teoría Mixta, Ecléctica o Realista

Esta teoría, siguiendo a Cárdenas Mares, *“compatibiliza ambas teorías: reconoce que la voluntad de las partes es esencial y reconoce también la importancia/necesidad de que exista un respaldo del Estado hacia el arbitraje y el laudo que de él resulte. En consecuencia, el arbitraje es un acuerdo de voluntades que tiene efectos jurisdiccionales”* (Cárdenas 2015).

Ledesma Narváez, señala que *“las posiciones contrapuestas de la teoría contractualista y jurisdiccionalista han sido acogidas por una teoría mixta o ecléctica, que considera el arbitraje como una institución de naturaleza contractual, en su origen, pero jurisdiccional en sus efectos. Destacando este carácter, se dice que el arbitraje es para-jurisdiccional o cuasi-jurisdiccional, o es calificado como un equivalente jurisdiccional”* (Ledesma 2010: 36).

Por otro lado, Landa Arroyo señala que los seguidores de esta teoría sostienen que *“el arbitraje cuenta con una naturaleza jurídica propia que conjuga las características de la teoría contractualista y de la teoría jurisdiccionalista, armonizándolas en una suerte de jurisdicción convencional”* (Landa 2007: 32).

Castillo Freyre y Vásquez Kunze rebautizan la presente tesis como la Teoría Realista del Arbitraje.

En efecto. Es porque la realidad así lo expone, que es imposible negar que el nacimiento del arbitraje solo tiene lugar en la medida en que los particulares, por un acto voluntario amparado por la ley, deciden someter sus conflictos, presentes o futuros, al arbitraje. Así, únicamente se someterá a esta institución una controversia en tanto exista un contrato que faculte la actuación de los árbitros. Esto significa que ausente el contrato, no será posible que se proceda a resolver controversia alguna por medio del arbitraje, salvo que la ley sancione su carácter obligatorio (Castillo y Vásquez 2006: 283).

Asimismo señalan los autores que *“una vez nacido el arbitraje, este se desarrolla en un proceso que requiere que los actos de los árbitros sean considerados por las partes y los*

terceros como actos de carácter jurisdiccional, de forma tal que los resuelto por los árbitros tenga la fuerza definitiva de las resoluciones judiciales, como si fueran una sentencia. Por lo que consideran que no es realista negar el carácter jurisdiccional del arbitraje” (Castillo y Vásquez 2006: 283).

3.4 La Teoría Autónoma

Los defensores de esta teoría no se encuentran de acuerdo a las clásicas clasificaciones del arbitraje señaladas anteriormente y consideran que el Arbitraje cuenta con una naturaleza particular más allá de lo contractual, jurisdiccional o la mixtura de estas.

En ese sentido, Landa Arroyo señala que *“esta teoría analiza la institución a partir de su uso y propósito. En ese sentido: (...) antes de entrar a analizar la naturaleza jurídica del Arbitraje, se preocupa principalmente en postular las características que debe tener para que funcione eficientemente (...)”* (Landa 2007: 44-45).

Cárdenas Mares señala que en esta teoría *“el arbitraje se desarrolla en un ambiente plenamente autónomo y alejado de cualquier ordenamiento jurídico. La crítica a esta teoría es si el arbitraje estuviese aislado de un ordenamiento jurídico nacional o supranacional no se podría ejecutar el laudo”* (Cárdenas 2015).

Panduro Meza citando a Monroy Palacios, señala que para este autor:

El arbitraje no es ni contractual, ni procesal, ni una mezcla de ambos. Es una disciplina autónoma que si bien puede construirse con ayuda de las demás parcelas del derecho, no se identifica con ninguna de ellas. Posee sus propios principios, problemas y especialistas, pero, lejos de aislarse, se integra con las demás ramas del derecho, sin perder su carácter autónomo. Por ello mismo, desde hace algunas décadas muchos juristas convienen en hacer referencia a una rama jurídica específica y diferenciada de los clásicos, cuyo nombre es el Derecho del Arbitraje (Panduro 2011: 77).

3.5 La Teoría Negocial-Procesal del Arbitraje

Landa Arroyo comenta que esta teoría es desarrollada por Lorca Navarrete y al respecto señala que:

Esta teoría postula que la naturaleza jurídica del arbitraje es de ‘procedibilidad negocial’, concibiendo al convenio arbitral como un negocio jurídico impropio, toda vez que: El convenio arbitral, antes que contrato, es la expresión de la inequívoca voluntad de las partes de

construir estructuralmente un negocio jurídico; pero no con las consecuencias propias de un contrato sino impropias de un ámbito funcional, tan alejado del contractualismo, como el procesal (Landa 2007: 32).

Panduro Meza señala que esta teoría denominada Negocial-Procesal fue acuñada por Antonio María Lorca Navarrete y es una variante de la Teoría Autónoma antes descrita. Continúa Panduro Meza señalando que para Lorca Navarrete *“el arbitraje justifica su naturaleza jurídica porque resuelve “cuestiones litigiosas”, y esa finalidad no se alcanza mediante su adjetivación contractual o jurisdiccional”* (Panduro 2011: 77).

Luego de explicar las diversas teorías de la naturaleza jurídica del Arbitraje coincidimos con Delgado Cruces cuando señala que:

El carácter contractualista, jurisdiccionalista o mixto depende según se haya puesto el acento en la autonomía de la voluntad con el convenio arbitral (contractualista), o en los efectos que se atribuye al laudo arbitral, fuerza ejecutiva y eficacia de cosa juzgada (jurisdiccionalista); o se haya apreciado que tiene un origen contractual y que en su desarrollo y conclusión es jurisdiccional, finalizando con la frase de Carnelutti que el arbitraje tiene *cuerpo y alma de proceso* (Delgado 2011: 342).

4. Tipos de Arbitraje

La doctrina desarrolla varios tipos de arbitraje, siguiendo la clasificación del *Manual del sistema peruano de justicia* del Instituto de Defensa Legal (Proyecto Justicia Viva 2003: 292-294), el arbitraje puede ser, según la forma de cómo debe decidirse la controversia en Arbitraje de Derecho o de Equidad, según su origen en Voluntario o Forzoso, según el número de árbitros en Individual o Colegiado, según la gestión del proceso en Ad Hoc o Institucional y según el ámbito de las relaciones en juego en Nacional o Internacional. Asimismo, consideramos pertinente incluir en esta clasificación a nuevos tipos de arbitraje que actualmente empiezan a tener presencia como por materias, que pueden ser Arbitrajes Especiales, Sectoriales y Especialísimos, así como el Arbitraje Electrónico y Colectivo. En esa línea desarrollaremos la referida clasificación:

4.1 Según la forma como debe decidirse la controversia: Arbitraje de Derecho (De Iure) o Equidad (De Conciencia o Amigables Compondores)

Gozáini sostiene que esta forma de arbitraje *“se da por la forma de cómo se desarrolla el mismo, es decir por el criterio de valoración del arbitraje”* (Gozáini 1995: 127); y señala que

en el “*arbitraje de iure (de Derecho), se utiliza un ordenamiento jurídico determinado, en el cual el árbitro interpreta y ejecuta una disposición legal*” (Gozáini 2005: 500). En cambio en el arbitraje de conciencia o en equidad “*el tribunal asume el carácter de un amigable componedor; resuelve el asunto en base al criterio de justicia distributiva y con la honradez que le manda su íntimo convencimiento, además del leal saber y entender*” (Gozáini 2005: 501), margen que cuenta el árbitro y le da una ventaja para resolver el conflicto, toda vez que “*adapta el conflicto por encima de las rigideces técnicas y de las frialdades legales*” (Gozáini 2005: 501).

Ariel Oscar Apicella, señala que “*El árbitro de derecho lauda de acuerdo al derecho vigente y el amigable componedor, también conocido como amigables componedores o juez de aveniencia, según su leal y saber entender*” (Apicella 2001: 9).

De acuerdo a Cárdenas Mares, es un Arbitraje de Derecho “*cuando los árbitros deben resolver utilizando el ordenamiento jurídico elegido por las partes y es de equidad cuando los árbitros resuelven no necesariamente en función de un ordenamiento jurídico, sino en función de sus propios criterios de equidad*” (Cárdenas 2015).

El artículo 24° del Reglamento del Arbitraje de Consumo peruano⁵⁴ – en adelante el Reglamento – establece la posibilidad de establecer un Arbitraje de Derecho y en Equidad o Conciencia. Este artículo señala que la regla a seguir es uno de Derecho salvo que las partes pacten expresamente que el Órgano Arbitral decidirá en Equidad o en Conciencia con la particularidad que en estos dos últimos casos el árbitro podría ser un profesional distinto a un abogado, entendiéndose que en los arbitrajes de Derecho necesariamente serán abogados.

4.2 Según su origen: Arbitraje Voluntario o Forzoso (Legal o Necesario)

En la línea de lo señalado por el *Manual del sistema peruano de justicia*, “*a partir del origen del arbitraje, éste puede ser voluntario, cuando las partes del conflicto han decidido libremente que su solución deba ser arbitral; o forzoso, cuando es una disposición legal la que establece que determinadas controversias deberán resolverse necesariamente a través de esta vía*” (Proyecto Justicia Viva 2003: 292).

⁵⁴ Reglamento del Arbitraje de Consumo. Artículo 24°.- Arbitraje de derecho y en equidad o conciencia. - El arbitraje de consumo es de derecho salvo que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decidirá en equidad o en conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado.

Como señala Ariel Oscar Apicella *“el arbitraje forzoso o legal se encuentra determinado coactivamente por las leyes, en cambio el arbitraje voluntario es aquel pactado libremente por las partes, es decir, tienen origen en la propia voluntad de las partes. Ejemplo de este tipo de arbitraje es aquel estipulado en un determinado contrato”* (Apicella 2001: 9).

Por otro lado, Gozaíni considera al Arbitraje Voluntario y Forzoso o también llamado Necesario como *“formas de arbitraje clasificado por su origen, el primero se caracteriza por no existir documentos que obliguen a las partes previamente a la vía, en cambio el segundo puede ser obligatorio legal si existe una ley que establezca esta vía para resolver la controversia u obligatorio convencional, cuando las partes se hallan constreñidas a respetar una cláusula compromisoria o un convenio anterior al arbitraje”* (Gozaíni 1995: 127).

El artículo 140° del Código⁵⁵ establece el carácter Voluntario del Arbitraje de Consumo toda vez que las partes se vinculan libremente al SISAC.

4.3 Según el número de árbitros: Arbitraje Individual (Unipersonal) o Colegiado

De acuerdo al *Manual del sistema peruano de justicia*, esta clasificación depende del *“número de personas a las que se les asigna la función de actuar como árbitros, podemos encontrarnos con casos en que hay sólo un árbitro, y otros en los que se designa a un conjunto de ellos para que conforme un tribunal arbitral, que necesariamente debe tener un número impar de integrantes”* (Proyecto Justicia Viva 2003: 292).

El artículo 9° del Reglamento⁵⁶ establece que los Órganos Arbitrales pueden ser Colegiados y Unipersonales.

El artículo 12° del Reglamento⁵⁷ establece la implementación de Órganos Arbitrales Colegiados integrados por tres árbitros, cuyo presidente será propuesto por la entidad de la Administración y los otros dos entre los nominados por las Asociaciones de

⁵⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 140°. - Carácter voluntario.- La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

⁵⁶ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 9°. - Órganos arbitrales.- Los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores. Los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo necesario para el debido cumplimiento de su función arbitral.

⁵⁷ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 12°. - Órganos arbitrales colegiados.- Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales. Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Consumidores y Organizaciones Empresariales, respectivamente. Asimismo, se establece que estos Órganos Arbitrales Colegiados conocerán peticiones cuya cuantía no supere las 5 UIT.

Por otro lado, el artículo 13° del Reglamento⁵⁸ establece los Órganos Arbitrales Unipersonales, es decir un árbitro único que es nominado a propuesta de la entidad de la Administración y para aquellos casos que cuyas peticiones no superen las 5 UIT.

4.4 Según la forma de gestión del proceso: Arbitraje Ad Hoc (Libre) o Arbitraje Institucional (Administrado)

De acuerdo a Cárdenas Mares, es un Arbitraje Administrado “cuando está sujeto a un centro de arbitraje. En un arbitraje administrado se aplica el reglamento del centro de arbitraje” (Cárdenas 2015). En cambio, es Arbitraje Ad Hoc “cuando no está sujeto a ningún centro de arbitraje. Un arbitraje ad-hoc puede estar regido por el reglamento de un centro de arbitraje en función de la libertad contractual y de la autonomía de la voluntad de las partes” (Cárdenas 2015).

Según lo señalado por el *Manual sistema peruano de justicia*, en nuestro contexto, “a lo largo de la década de los noventa, particularmente, ha proliferado una serie de instituciones cuya finalidad es ofrecer servicios de organización y administración de arbitrajes; estas cuentan con una lista de árbitros, personal administrativo, así como reglas procesales organizadas en un reglamento” (Proyecto Justicia Viva 2003: 292-293). El referido *Manual* considera este arbitraje como Institucional “y los que acuden a dichas instituciones se sujetan a las reglas preestablecidas” (Proyecto Justicia Viva 2003: 293); en cambio, considera Arbitraje Ad-Hoc en los casos en los cuales “las propias partes son las que establecen las reglas que regirán el proceso: mecanismos de elección de árbitros, lugar, idioma, reglas procesales, plazo para laudar, recursos, etcétera” (Proyecto Justicia Viva 2003: 293).

De acuerdo a los artículos 137° al 139° del Código⁵⁹, en el caso del SISAC se establece un Arbitraje Institucional cuyo órgano arbitral se encuentra adscrita a una Junta Arbitral de

⁵⁸ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 13°.- Órganos arbitrales unipersonales.- La función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

⁵⁹ Artículos 137° al 139° del Código de Consumo peruano.

Consumo – en adelante JAC – que la ANPC constituirán en coordinación con los Gobiernos Regionales y Locales.

4.5 Según el ámbito de las relaciones en juego: Arbitraje Nacional (Doméstico o Interno) o Internacional

Se diferencia el Arbitraje Nacional, Interno o Doméstico con el Internacional en la medida que *“tengan relación con un solo Estado o que se vinculen con más de uno”* (Apicella 2001: 11).

Caivano, citado por Ariel Oscar Apicella, señala que *“no existe una posición uniforme entre los doctrinarios que trataron el tema, respecto de cuales son – de entre todos los posibles – aquellos factores que determinan en un caso concreto la internacionalidad del arbitraje. Así, se hace prevalecer tanto el lugar donde el laudo haya sido dictado, como el domicilio o la nacionalidad de las partes, el domicilio de los árbitros, entre otros conceptos”* (Apicella 2001: 5).

De acuerdo a Cárdenas Mares, en nuestro ordenamiento, el Arbitraje es Nacional *“cuando las partes tienen su domicilio en el Perú y no concurren ninguno de los supuestos para considerar que se trata de un arbitraje internacional”* (Cárdenas 2015) y se considera de naturaleza Internacional *“cuando al momento de celebrar el convenio arbitral, las partes domicilian en diferentes Estados, el lugar del arbitraje señalado en el convenio o determinado en función de él, está en un Estado distinto al de las partes o si a pesar que las partes domicilian en el Perú, será internacional cuando el lugar del cumplimiento de partes sustancial de las obligaciones vinculadas al conflicto está situado fuera del Perú”* (Cárdenas 2015).

En cambio, Gozaíni señala que su diferencia *“depende exclusivamente del tipo de documento que motiva la constitución y procedimiento arbitral. Significa que si el desarrollo se motiva sobre normas internas el arbitraje se denomina interno o doméstico”* (Gozaíni 1995: 134). Asimismo, se considera Arbitraje Internacional *“cuando se rige por convenios internacionales”* (Gozaíni 1995: 134).

Consideramos que el Arbitraje de Consumo peruano es uno Nacional toda vez que las normas que lo informan son de alcance Nacional, los artículos 137° al 144° del Código, su reglamento y directivas. Asimismo, la proyección de constituir las JAC en los Gobiernos Regionales y Locales dentro del territorio peruano.

Consideramos que los consumidores sean de nacionalidad peruana o extranjeros tienen legitimidad para interponer solicitudes de arbitraje en la medida que cuente con domicilio procesal dentro del territorio peruano y los efectos de la relación de consumo surtan efectos dentro del mismo territorio.

4.6 Por la Cuantía

Esta clasificación se basa en el que el ordenamiento ha establecido una cuantía para determinar el tipo de arbitraje. A manera de ejemplo, en el ordenamiento argentino se encuentra previsto un procedimiento especial, aparte del *Arbitraje de Derecho y de Amigos Compondores*, denominado Arbitraje de Procedimiento Especial “cuando el conflicto planteado sea igual o inferior a la suma de quinientos pesos. Lo que no está previsto se rige por las reglas del arbitraje en amigable composición” (Gozaini 2005: 532).

Respecto a la cuantía en nuestro Arbitraje de Consumo establece el Reglamento en sus artículos 12° y 13°⁶⁰ que las solicitudes cuyas cuantías superen las 5 UIT serán vistos por los Órganos Arbitrales Colegiados y aquellos que no superen dicho límite serán competentes los Órganos Arbitrales Unipersonales (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

4.7 Arbitraje según el ámbito de aplicación: Especiales, Sectoriales y Especialísimos

Tomando en cuenta la clasificación de Gaspar Lera los arbitrajes por materias se pueden clasificar en Especiales, Sectoriales y Especialísimos. En esa línea, el Arbitraje de Consumo sería un Arbitraje Especial en comparación del clásico arbitraje de naturaleza Civil-Comercial (Gaspar 1998: 183-263). El ordenamiento español, apunta Gaspar Lera, considera como Arbitrajes Especiales el de Consumo, de Seguros Privados, de Transportes

⁶⁰ Reglamento de Arbitraje de Consumo.

Artículo 12°.- Órganos arbitrales colegiados.- Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales. Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Artículo 13°.- Órganos arbitrales unipersonales.- La función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

Terrestres; como Arbitrajes Sectoriales el Laboral y el de la Administración Pública y como Especialísimo el de Propiedad Intelectual (Gaspar 1998: 183-263).

Consideramos que el arbitraje materia de estudio es uno de Consumo toda vez que el ámbito de aplicación del referido arbitraje como su nombre lo indica serán para aquellas solicitudes que versen sobre relaciones de consumo entre Consumidores Finales y Proveedores, como lo señala el artículo 1.2° del Reglamento al establecer que *“el Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”* (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

4.8 Arbitraje Electrónico (en Línea - on Line - o Virtual) y Arbitraje Colectivo

En el ordenamiento español se estableció en el Decreto Real N° 231/2008 la regulación del Arbitraje de Consumo Electrónico y el Arbitraje de Consumo Colectivo entre los artículos 51°- 55° y 56°- 62°, respectivamente.

El artículo 51° del Real Decreto N° 231/2008 Español del 15 de febrero del 2008, define al Arbitraje Electrónico como aquel que *“se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales”*. Diana Marcos Francisco señala al respecto que este tipo de arbitraje, *“gracias a los avances de las nuevas tecnologías, refuerza las características de rapidez y eficacia propias de esta vía de resolución de conflictos”* (Marcos 2011b: 152).

Por otro lado, Moreno Blesa define en simples palabras al Arbitraje Electrónico como *“aquel cuyos procedimientos tienen lugar a través de medios telemáticos”* (Moreno 2011a: 218).

En una definición más completa, continuando con Moreno Blesa, sostiene que el arbitraje on Line *“es aquel que se caracteriza porque todas las actuaciones que se desarrollan en el procedimiento tienen lugar a través de Internet o utilizando mecanismos electrónicos”* (Moreno 2011b: 235). Asimismo, esta autora considera como ventajas del referido arbitraje *“la solución de problemas con independencia del lugar en el que se encuentren las partes, agiliza las comunicaciones entre los sujetos implicados en el arbitraje y reduce los costes al eliminar la presencia física de los intervinientes”* (Moreno 2011b: 235), concluyendo que *“se presenta como una alternativa adecuada para reducir los atascos de la Justicia,*

disminuir los gastos asociados al procedimiento judicial y eliminar las distancias entre las partes” (Moreno 2011b: 235).

Por otro lado, de acuerdo al artículo 56° del Real Decreto N° 231/2008 Español del 15 de febrero del 2008, el Arbitraje de Consumo Colectivo *“tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos”* (Real Decreto N° 231/2008).

Al respecto, Diana Marcos Francisco señala que se trata *“de un arbitraje para tutelar intereses colectivos de los consumidores, entendidos como aquellos que pertenecen a un grupo de consumidores o usuarios cuyos componentes están determinados o son de fácil determinación”* (Marcos 2011a: 148-149).

El artículo 21.4° del Reglamento⁶¹ establece que los Órganos Arbitrales podrán hacer uso de medios electrónicos para la notificación de las distintas actuaciones del procedimiento arbitral cuando las partes así lo hayan solicitado. Consideramos que este artículo es un avance al prever la utilización de medios electrónicos para notificar las distintas actuaciones del procedimiento arbitral que le daría agilidad y rapidez a las comunicaciones; sin embargo, no se puede considerar que el Arbitraje de Consumo peruano se encuentra en camino en un Arbitraje de Consumo Electrónico.

4.9 Arbitraje Unidireccional o Bidireccional

Arturo Álvarez Alarcón, señala que:

El arbitraje puede ser Unidireccional o Bidireccional en la medida que se considere la pretensiones de las partes en los momentos oportunos establecidos, es decir en la solicitud, en el caso de arbitraje de consumo, por parte del consumidor se consideraría unidireccional pero si se permite en el procedimiento, es decir si se admite la reconvencción por parte del proveedor en la contestación, se estaría configurando la bidireccionalidad del arbitraje (Álvarez 2011: 138).

Por la naturaleza del arbitraje de consumo se considera que es Unidireccional y no se permite al proveedor la reconvencción.

⁶¹ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 21.4.- Los órganos arbitrales podrán hacer uso de medios electrónicos para la notificación de las distintas actuaciones del procedimiento arbitral cuando las partes así lo hayan solicitado.

El artículo 19° del Reglamento⁶² establece que el inicio del procedimiento del Arbitraje de Consumo se da con la petición escrita por parte de los consumidores a la Junta JAC y a la vez no se ha previsto el inicio por parte de los proveedores por lo que consideramos que este tipo de arbitraje tiene una naturaleza Unidireccional.

5. Principios

De acuerdo a Landa Arroyo el arbitraje como institución cuenta con dos principios básicos: El Principio de No Interferencia y el Principio de *Kompetenz-Kompetenz*. Asimismo, nosotros consideramos mencionar también al Principio de Separabilidad del Convenio Arbitral.

Por otro lado, desarrollaremos los principios que informan el procedimiento arbitral y tomamos como referencia el ordenamiento español. En ese sentido, en el artículo 41° del Decreto Real N° 231/2008 se establece que el Procedimiento Arbitral se ajustará a los Principios de Audiencia, Contradicción, Igualdad entre las Partes, Gratuidad y Confidencialidad.

Asimismo, el artículo 22° del referido decreto señala que los árbitros actuarán bajo los Principios de Independencia, Imparcialidad y Confidencialidad.

5.1 Principio de No Interferencia

Landa Arroyo indica que en la sentencia del Tribunal Constitucional peruano recaída en el proceso STC N° 6167-2006-PHC, el Tribunal Constitucional ha señalado que:

El reconocimiento de la jurisdicción arbitral comporta la aplicación a los tribunales arbitrales de las normas constitucionales y, en particular, de las prescripciones del artículo 139° de la de Constitución, relacionadas a los principios y derechos de la función jurisdiccional. Por ello, el Tribunal considera y reitera la protección de la jurisdicción arbitral, en el ámbito de sus competencias, por el principio de “no interferencia” referido en el inciso 2) del artículo

⁶² Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 19°.- Inicio del procedimiento.-19.1 El procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo, con los requisitos formales que a tal efecto establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. 19.2 El consumidor deberá presentar con su petición de arbitraje los medios probatorios que respalden las pretensiones planteadas y, de ser aplicable, copia del convenio arbitral. En la petición de arbitraje, el consumidor deberá declarar, bajo responsabilidad, el domicilio donde deberá notificarse al reclamado de las actuaciones del proceso. 19.3 Si la solicitud no reuniera los requisitos formales referidos en el numeral 19.1 del presente artículo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al consumidor su subsanación en un plazo que no podrá exceder de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud. 19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.

constitucional antes citado, que prevé que ninguna autoridad puede avocarse a causas pendientes ante el órgano jurisdiccional, ni interferir en el ejercicio de sus funciones (...) (Landa 2007: 31).

En otras palabras, Santistevan de Noriega y Simons señalan que por el Principio de No Interferencia *“se faculta a los árbitros, dentro del ámbito de su competencia, a rechazar o desestimar cualquier intervención y/o injerencia de terceros (incluidas autoridades administrativas y/o judiciales) que pretendan avocarse a materias sometidas a arbitraje”* (Santistevan y Simons 2007: 529).

5.2 Principio de *Kompetenz-Kompetenz* o *Competence - Competence*

Rubio Guerrero señala que este principio *“consiste en la posibilidad que tienen los árbitros de pronunciarse sobre su propia competencia frente a excepciones de las partes referidas a la existencia, validez o alcance del convenio arbitral”* (Rubio 2011: 101).

Por su parte, Landa Arroyo sostiene que este principio, recogido en los artículos 39° y 44° de la Ley General de Arbitraje peruano⁶³, *“alude a la facultad que tienen los árbitros para conocer todas las cuestiones controvertidas que se promuevan durante el proceso arbitral e incluso para decidir acerca de su propia competencia, cuando se planteen oposiciones relativas a la existencia, eficacia y validez del convenio”* (Landa 2007: 36).

A su vez, Silva Romero, citado por Soto Coaguila, señala que este principio *“busca garantizar que la afirmación que realice alguna de las partes de la inexistencia o la nulidad del contrato de arbitraje no conduzca inexorablemente a la parálisis del procedimiento arbitral”* (Soto 2008b: 21).

El artículo 14° del Reglamento⁶⁴ se adhiere a este principio al establecer que el Órgano Arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia.

⁶³ Landa señala los siguientes artículos de la Ley General de Arbitraje:

Art. 39 de la Ley General de Arbitraje.- Facultad de los árbitros para decidir acerca de su competencia.- “Los árbitros están facultados para decidir acerca de su propia competencia, incluso sobre oposiciones relativas a la existencia, eficacia o a la validez del convenio arbitral (...)”.

Art. 44 de la Ley General de Arbitraje.- Competencia.- “Los árbitros son competentes para conocer y resolver todas las cuestiones subsidiarias, accesorias o incidentales que se promuevan durante el proceso, incluso las relativas a la validez o eficacia del convenio, como aquellas cuya sustanciación en sede arbitral hayan sido consentidas por las partes en el proceso”.

⁶⁴ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 14°.- Competencia de los órganos arbitrales.- El órgano arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia, incluso sobre las excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse al arbitraje o cualesquiera otras cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. Se encuentran comprendidas en este ámbito las excepciones por prescripción, caducidad, cosa juzgada y cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales.

5.3 Principio de Separabilidad del Convenio Arbitral

Rubio Guerrero señala por este principio que *“el acuerdo de arbitraje es independiente y autónomo del contrato principal y de cualquier vicio que lo afecte, de manera que el cuestionamiento de la validez o existencia del contrato principal no produce un efecto inmediato sobre la validez o existencia del convenio arbitral”* (Rubio 2011: 101).

El mismo autor señala respecto a los principios de *Competence-Competence* y de Separabilidad del Convenio Arbitral, que:

Ambos se interrelacionan para garantizar que las partes vinculadas por un acuerdo de arbitraje no sean desviadas a los tribunales judiciales frente a una alegación sobre la validez del contrato o sobre la validez del convenio arbitral. Sin la existencia de estos principios el desarrollo del arbitraje estaría sujeto a una incertidumbre porque bastaría que la parte renuente al arbitraje invoque la nulidad del contrato y de la cláusula arbitral que forma parte del contrato para cuestionar e impedir el arbitraje (Rubio 2011: 101).

El artículo 18.2° del Reglamento⁶⁵ establece la posibilidad que el Convenio Arbitral pueda adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato o en un acuerdo independiente de las partes y en este último supuesto se aprecia el Principio de Separabilidad del Convenio Arbitral.

5.4 Principio de Audiencia

El Principio de Audiencia reposa, siguiendo a Chanamé y Verástegui, *“como garantía del debido proceso, ambas partes tienen el derecho de ser oídos por el árbitro o tribunal, de manera que no puede existir ningún tipo de ventaja de alguna de las partes en el proceso”* (Chanamé 2012: 99).

Iboleón y García-Villanova, entienden el Principio de Contradicción o Audiencia de manera equivalente y sostienen que este principio *se recoge del aforismo romano “audiatur et altera*

⁶⁵ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 18.2. - El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato o acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de consumidores y proveedores de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en documento firmado por las partes u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo.

pars y nemo inauditus damnari potest”, es decir “*nadie puede ser condenado sin ser oído y vencido en juicio*” (Iboleón y García-Villanova 2014: 9).

5.5 Principio de Contradicción

Chanamé y Verástegui señalan que por este principio “*las partes están posibilitadas de cuestionar y contradecir los argumentos vertidos en su contra*” (Chanamé y Verástegui 2012: 100).

Por otro lado, Merino y Chillón, citado por Soto Coaguila, sostienen que “*el contradictorio desempeña un factor que posibilita el equilibrio entre los comprometidos. Este principio resulta necesario, ya que permite al árbitro llegar por el análisis profundo de las circunstancias y de las alegaciones de partes al conocimiento de la Litis y a través de ella a la verdad material*” (Soto 2008a: 31).

5.6 Principio de Igualdad entre las Partes

Respecto de este principio, los juristas Iboleón y Villanova Zurita señalan que, “*las partes del procedimiento arbitral de consumo, como manifestación de este principio, disponen de iguales medios para defender en el procedimiento sus respectivas posiciones – ataque y defensa*” (Iboleón y García-Villanova 2014: 10).

Chanamé y Verástegui señalan por este principio que “*ambas partes tienen el derecho de ser tratadas en condiciones de igualdad*” (Chanamé y Verástegui 2012: 99).

5.7 Principio de Gratuidad

Cazorla González señala que este principio “*implica que los gastos del procedimiento, de los árbitros o árbitro, de la prueba o pruebas que consideren necesarias el colegio arbitral o el árbitro único no supondrán ningún coste para las partes, quienes únicamente estarán obligadas a pagar aquellas pruebas que sean de interés para ellas*” (Cazorla 2009: 5).

El artículo 137° del Código de Consumo⁶⁶ establece la Gratuidad del Arbitraje de Consumo peruano.

⁶⁶ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

5.8 Principio de Confidencialidad

Por este principio como señala Soto Coaguila, *“el tribunal arbitral, el secretario arbitral, las partes, los abogados, los asesores, los testigos, los peritos y cualquier otra persona que intervenga en las actuaciones arbitrales, deben guardar reserva de las actuaciones arbitrales, del laudo, así como cualquier información que se conozca a través de éstas”* (Soto 2008b: 29).

Por otro lado, Iboleón y García-Villanova precisan que se debe de *“entender que el deber de confidencialidad se refiere a hechos y, en concreto, a informaciones que los árbitros pueden conocer a través de las actuaciones arbitrales – sin que queden cubiertas características generales de tipo de asunto jurídico o los posibles problemas jurídicos en él debatidos”* (Iboleón y García-Villanova 2014:13).

Asimismo, los referidos autores citan a Díez-Picazo Ponce de León, quien señala que *“este deber legal de confidencialidad coincidirá con los profesionales jurídicos con el deber de secreto profesional”* (Iboleón y García-Villanova 2014: 13).

Panduro Meza señala que *“la reserva, privacidad o confidencialidad del arbitraje es otro elemento que diferencia al arbitraje del proceso, que se caracteriza por su publicidad como garantía de un control suficiente de las actuaciones de los órganos estatales en el uso de facultades de imperio en la resolución de conflictos”* (Panduro 2011: 103).

5.9 Principio de Independencia

Soto Coaguila señala que el artículo 28° de la Ley de Arbitraje Peruana *“expresamente obliga a todo árbitro a ser y permanecer, durante el arbitraje, independiente e imparcial. Empero, ni la LA – Ley de Arbitraje – ni la jurisprudencia peruana señalan qué se debe entender por independencia”* (Soto 2008a: 17). Asimismo, señala respecto a la independencia de los árbitros, citando al Grupo de Trabajo del Club Español de Arbitraje, quienes explican que *“antes de su nombramiento, ningún árbitro debe promover activamente su designación. Durante el arbitraje, el árbitro debe abstenerse de establecer relaciones personales, profesionales o comerciales con una o ambas partes, que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su independencia”* (Soto 2008a: 18).

González de Cossio respecto de la Independencia:

Es un criterio objetivo que se refiere al vínculo que puede existir entre un árbitro y las partes o el asunto objeto de la controversia. Se calificará de independiente a un árbitro que carezca de vínculos 'próximos, sustanciales, recientes y probados'. Claro que el quid reside precisamente en definir qué tan próximos, sustanciales y recientes tienen que ser dichos vínculos para que un árbitro sea considerado como carente de independencia (González 2002: 13).

Por su parte, Avendaño Valdez se pregunta ¿Qué cosa es Independencia? y responde que *“es no tener vínculo, ninguna relación con las partes, de manera que si es hermano, familiar cercano, hijo, nieto, sobrino, de una de las partes intervinientes en el arbitraje, entonces no hay independencia”* (Avendaño 2010: 41).

Revilla González, menciona que la Recomendación N° 98/257/CE establece a este principio como uno aplicable a *“los procedimientos con intervención activa de un tercero que propone o impone una solución”* (Revilla 2006: 67), por el cual, citando a Galán González, *“los órganos llamados a resolver estos conflictos deben estar libres de cualquier injerencia externa que perturbe el ejercicio de su función, manteniendo, a la vez, una posición neutral frente a las partes del conflicto”* (Revilla 2006: 67).

5.10 Principio de Imparcialidad

Soto Coaguila señala que *“ni la LA – Ley de Arbitraje – ni la jurisprudencia peruana brindan una definición de lo que debe entenderse por imparcialidad”* (Soto 2008b: 18). Este autor señala sobre la imparcialidad o neutralidad de los árbitros, en una cita de Caivano, quien advierte que por este principio *“se alude, por un lado, a la condición natural - por ello imposible de erradicar - del ser humano, que lo conduce inevitablemente a formarse juicios previos de valor de las personas, situaciones o cosas, que lo hace permeable a sentimientos tales como simpatía o antipatía (...), precisamente por eso, debe reforzarse la idea de imparcialidad concebida como la capacidad de evitar que esos sentimientos influyan en su proceso de decisión”* (Soto 2008b: 18).

González de Cossio señala que la Imparcialidad *“es un criterio subjetivo y difícil de verificar que alude al estado mental de un árbitro. Pretende describir la ausencia de preferencia, o riesgo de preferencia, a una de las partes en el arbitraje o el asunto en particular”* (González 2002: 13).

Los juristas Iboleón y García-Villanova señalan que por este principio “se garantiza la objetividad de la persona llamada a enjuiciar con respecto al objeto y sujetos del proceso concreto que se plantea. En el arbitraje, como institución tendente a la resolución de un conflicto por un tercero, dicha imparcialidad viene garantizada. Los árbitros deben ser imparciales y por ello, se establecen causas de recusación” (Iboleón y García-Villanova 2014: 8).

Avendaño Valdez sostiene por Imparcialidad que:

Es no tener prejuicio y estar absolutamente abierto a lo que aleguen las partes y a la aplicación del derecho que invocan y para nada estar parcializados. Muchas veces se ha dicho que los jueces, en general, no son absolutamente imparciales, que todo juez se va formando una opinión del caso que tiene entre manos; no estoy hablando ahora de árbitros, estoy hablando de jueces, en general. Entonces, yo tengo pensado que en este caso me da la impresión de que la razón la tiene «A», entonces, a la hora de sentenciar, acomodo u organizo los argumentos a la posición de «A». Esto no es necesariamente inmoral porque es muy difícil a veces ser absolutamente imparcial y además en Derecho, las cosas no se presentan como que uno tenga toda la razón y el otro ninguna (Avendaño 2010: 41).

Por su parte, Manuel Richard González señala que “los principios de independencia e imparcialidad de los árbitros se garantizan mediante la posibilidad de recusar al árbitro en los que concurra alguna causa o circunstancia que pudiera afectar el ejercicio de su función” (Richard 2011: 124).

Respecto a los dos principios desarrollados previamente, Álvarez Alarcón señala siguiendo los Principios de las Recomendaciones de la Comisión de la Unión Europea en materia de Órganos Extrajudiciales (Recomendación N° 98/257/CE y N° 2001/310/CE) que coinciden “en la necesidad de velar por la independencia e imparcialidad de los órganos intervinientes, señalando no solo la desafectación de sus miembros respecto de las personas y objeto litigioso, sino también la inamovilidad en sus cargos” (Álvarez 2011: 136).

5.11 Principio de Transparencia

De acuerdo a Nuria Fernández Pérez por este principio “debe de informarse a cualquier persona que lo solicite, sea por escrito, sea por la vía adecuada que en nuestro caso, será la utilización de medios electrónicos, sobre todos los aspectos relevantes relativos a este tipo de resolución de conflictos, desde los tipos de litigios que pueden resolverse, pasando

por el coste, normas aplicables, hasta el valor jurídico de la decisión” (Fernández 2009: 376-377).

La importancia de este principio radica, en palabras de Álvarez Alarcón, que *“tanto los consumidores como los proveedores, sentirán hacia el arbitraje de consumo lo que debe constituir su fundamento: confianza. Si no hay transparencia, difícilmente el sistema gozará del prestigio moral que debe alcanzar para que los ciudadanos acudan a él esperando encontrar un verdadero método de solución de sus problemas”* (Álvarez 2011: 36).

5.12 Principio de Legalidad

Fernández Pérez señala que este principio *“está dirigido a evitar que la decisión del órgano de resolución de conflictos pueda privar al consumidor de la protección que el garantizan las disposiciones imperativas de la Ley”* (Fernández 2009: 377).

5.13 Principios de Libertad y Representación

Fernández Pérez señala que estos principios *“tienen como objetivo que la decisión sólo sea obligatoria cuando las partes hayan sido expresamente informadas y hayan aceptado expresamente la misma, teniendo en todo caso derecho las mismas a hacerse representar o acompañar de tercero de las distintas fases del procedimiento”* (Fernández 2009: 377).

6. Características del Arbitraje de Consumo

Las principales características del Arbitraje de Consumo son: la Sencillez o Simplicidad, la Rapidez o Celeridad, la Gratuidad, su carácter Vinculante y Ejecutivo, la Voluntariedad y la Unidireccionalidad.

6.1 Sencillez o Simplicidad

Lasarte Álvarez señala refiriéndose al ordenamiento español que *“el sistema arbitral de consumo debe estar presidido por la idea de simplicidad procedimental, así como por la rapidez en la preparación del laudo que, como máximo debería ser dictado en el plazo de cuatro meses, a contar desde la designación del colegio arbitral (art. 14.1 RD 636/193) o bien en el plazo “de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral”, conforme a lo establecido posteriormente por el artículo 49 del RD 231/2008”* (Lasarte 2010: 363-364).

El artículo 137° del Código⁶⁷ establece la Sencillez del Arbitraje de Consumo peruano.

6.2 Rapidez o Celeridad

Esta característica reposa en uno de los objetivos del Arbitraje de Consumo que es que las controversias de las partes se resuelvan con mayor rapidez en comparación de la vía judicial tradicional.

Gozáini señala que *“la celeridad es una bondad del arbitraje de consumo que torna el proceso rápido y expedito, incluso estableciendo el impulso del procedimiento de oficio toda vez que la inactividad de las partes no impide que igualmente se dicte el laudo”* (Gozáini 2005: 493).

Gázquez Serrano en palabras simples señala que tiene como característica la rapidez *“porque se tramita en un corte espacio de tiempo”* (Gázquez 2009: 356). Consideramos que para contrastar esta afirmación se debe de comparar con el tiempo de resolver de los órganos jurisdiccionales o administrativos que tienen generalmente un plazo de resolución normativo determinado pero en la práctica es sumamente mayor.

El artículo 137° del Código establece la Rapidez del Arbitraje de Consumo peruano.

6.3 Gratuidad

Lasarte Álvarez reconoce las virtudes de esta característica al señalar que *“La generalización y fortalecimiento del sistema se ha visto incrementado por la circunstancia de que los interesados en las controversias generadas en materia de consumidores y usuarios no han de realizar desembolso alguno para someterse a arbitraje (salvo en relación con las costas generadas por las pruebas practicadas a instancia de parte)”* (Lasarte 2010: 364).

Gázquez Serrano considera esta característica como económica *“porque es gratuito para las partes y deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes”* (Gázquez 1998: 356).

En la misma línea, Steel Garza señala que *“solamente algunos supuestos determinados como la práctica de peritajes erogarían algún costo por quien haya propuesto la prueba, de tal forma que los litigios de consumo suelen caracterizarse por la desproporción entre el*

⁶⁷ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

valor económico del litigio y los costos de algún procedimiento, por lo que, el ingreso al sistema arbitral de consumo, conlleva al beneficio económico en la nula o mínima costos del procedimiento arbitral” (Steel 2012: 88).

Por su parte, Marín López y Martínez Espín señalan que *“la gratuidad del arbitraje obedece a una fuerte apuesta de las Administraciones Públicas por potenciar el arbitraje de consumo. Por tanto, el carácter gratuito dependerá, en buena medida, de hasta qué punto estén dispuestas las Administraciones Públicas a invertir en el éxito de este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos”* (Marín y Martínez 2006: 96).

El artículo 137° del Código⁶⁸ establece la Gratuidad del Arbitraje de Consumo peruano.

6.4 Carácter Vinculante y Ejecutivo

Lasarte Álvarez señala que el Arbitraje de Consumo tiene un carácter Vinculante y Ejecutivo en la medida que *“es natural que si las partes implicadas en un pleito o litigio cualquiera deciden acudir al arbitraje semejante decisión deba considerarse como un acto serio y responsable que conlleva el acatamiento de la decisión arbitral, del laudo”* (Lasarte 2010: 363).

Steel Garza señala que por estas características *“se otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial”* (Steel 2012: 84).

En ese sentido, el arbitraje se caracteriza por su ejecutividad, toda vez que *“los laudos, resoluciones arbitrales, son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial”* (Gázquez 2009: 356).

El artículo 137° del Código⁶⁹ establece el carácter Vinculante del Arbitraje de Consumo peruano.

6.5 Voluntario

Esta característica es el ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes. En esa línea Lasarte Álvarez señala que *“en el caso especial del arbitraje de consumo, el sometimiento*

⁶⁸ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

⁶⁹ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

a arbitraje es de naturaleza voluntaria y, en garantía de ello, ha de constar expresamente por escrito, evitando así disputas recurrentes y engorrosos problemas de prueba en relación con la existencia o preexistencia de voluntad de sometimiento al sistema arbitral de consumo” (Lasarte 2010: 363).

Asimismo, Espinoza Lozada señala que *“el arbitraje de consumo es de naturaleza voluntaria como todo arbitraje, debido a que ambas partes han de someterse libremente al mismo. El sometimiento de una controversia a arbitraje requiere que conste de manera expresa la voluntad de ambas partes. Dado que la voluntariedad es un distintivo del arbitraje” (Espinoza 2014: 107).*

Gozáini señala que *“la voluntariedad es la característica central del método, y el que permite aplicar efectos y consecuencias que no suceden en las actuaciones administrativas” (Gozáini 2005: 497).*

Steele Garza, al respecto coincide que esta característica es la principal del arbitraje de consumo, toda vez que *“es la voluntad misma de las partes que lo genera e impulsa y activa, pues cuando un arbitraje es obligatorio no existe arbitraje, pues la sumisión al procedimiento arbitral queda plasmado en el documento (Cláusula o Convenio Arbitral), así como, la voluntad de cumplir la decisión arbitral” (Steele 2012: 82-83).*

Guillén Caramés refiriéndose de la voluntariedad en el ordenamiento español señala que este principio *“se trata del elemento fundamental del arbitraje para que este sea conforme a la Constitución. Para que las partes renuncien a su derecho a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 CE) a través del convenio arbitral tiene darse el consentimiento expreso de sus titulares, pues se está renunciando al ejercicio de un derecho fundamental” (Guillén 2007: 376).*

Recapitulando es voluntario *“porque ambas partes se someten libremente al sistema para queda vinculadas a las resoluciones” (Gázquez 2009: 356).*

El artículo 140° del Código⁷⁰ establece el Carácter Voluntario del Arbitraje de Consumo peruano con la precisión que debe constar por escrito u otro medio fehaciente.

⁷⁰ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 140°. Carácter voluntario. - La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

6.6 Unidireccionalidad

Espinoza Lozada señala que el Arbitraje de Consumo *“solo puede iniciarse a instancia del consumidor, y nunca por el proveedor contra un consumidor”* (Espinoza 2014: 107).

Por otro lado, Marín López y Martínez Espín señalan que *“es unidireccional, en el sentido de que sólo cabe arbitraje cuando la reclamación la formula el consumidor contra el empresario. El empresario no puede “demandar” al consumidor en arbitraje”* (Marín López 2006: 97). Sin embargo, añaden refiriéndose al ordenamiento español, *“que sea unidireccional que el empresario demandado pueda además de defenderse, formular él también sus pretensiones contra el consumidor (reconvención)”* (Marín 2006: 97).

Como mencionamos en párrafos anteriores el artículo 19° del Reglamento⁷¹ establece la Unidireccionalidad del Arbitraje de Consumo peruano.

6.7 De Derecho o en Equidad

Gozaíni señala que es una característica de este sistema que *“las partes pueden ejercer para la actuación del tribunal una preferencia. O que el laudo se emita conforme al derecho que corresponda aplicar en el conflicto, o que se pronuncie en equidad”* (Gozaíni 2005: 500). Como mencionamos en el artículo 24° del Reglamento⁷² se establece la posibilidad de establecer un Arbitraje de Derecho y en Equidad o Conciencia con las particularidades que hemos señalado.

7. Convenio Arbitral

En el presente apartado desarrollaremos el concepto de Convenio Arbitral también conocida como Cláusula Arbitral, mencionaremos su naturaleza jurídica, sus efectos, la forma de concertar el arbitraje, y si se este Convenio Arbitral se considera abusiva cuando

⁷¹ Reglamento del Arbitraje de Consumo. Artículo 19°.- Inicio del procedimiento.- 19.1 El procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo, con los requisitos formales que a tal efecto establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. 19.2 El consumidor deberá presentar con su petición de arbitraje los medios probatorios que respalden las pretensiones planteadas y, de ser aplicable, copia del convenio arbitral. En la petición de arbitraje, el consumidor deberá declarar, bajo responsabilidad, el domicilio donde deberá notificarse al reclamado de las actuaciones del proceso. 19.3 Si la solicitud no reuniera los requisitos formales referidos en el numeral 19.1 del presente artículo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al consumidor su subsanación en un plazo que no podrá exceder de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud. 19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.

⁷² Reglamento del Arbitraje de Consumo. Artículo 24°.- Arbitraje de derecho y en equidad o conciencia.- El arbitraje de consumo es de derecho salvo que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decidirá en equidad o en conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado.

aún no se manifiesta el conflicto y pueda vulnerar el derecho de elegir la vía que considere pertinente iniciar el consumidor.

7.1 Definición

En la doctrina al referirse sobre el Convenio Arbitral se utilizan términos que lo consideran como *base, elemento fundamental e indispensable, nacimiento, núcleo esencial, marco generatriz, piedra angular*, entre otros, por el cual las partes voluntariamente (autonomía de la voluntad) se someten a llevar sus conflictos ante un árbitro o tribunal arbitral para resolver sus diferencias y a respetar la resolución que se dicte mediante un laudo.

César Rivera en el *Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones)* señala que “*el convenio arbitral, también denominado acuerdo de arbitraje o acuerdo arbitral (arbitration agreement), es el acuerdo de dos o más partes en virtud del que someten a arbitraje la resolución de determinadas controversias presentes o futuras entre ellas*” (Rivera 2011: 425).

Soto Coaguila señala que “*el convenio arbitral es indispensable para dar nacimiento al arbitraje. Mediante su estipulación las partes someten sus conflictos a la competencia de un tribunal arbitral*” (Soto 2008c: 11). Asimismo, el referido autor cita a Bernardo Cremades quien afirma que “*El convenio arbitral es la piedra angular del arbitraje, el cual nace como consecuencia de la autonomía de la voluntad de las partes, dentro de los límites establecidos por el ordenamiento jurídico*” (Soto 2008c: 11-12).

Por otro lado, respecto del mencionado Arbitraje de Consumo Electrónico, Moreno Blesa citando a Merino Merchán, señala que “*se entiende por convenio arbitral celebrado por vía electrónica aquel en el que se hace constar la voluntad de las partes expresada por dispositivos electrónicos, informáticos o telemáticos, de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de alguna de ellas, surgidas o que puedan surgir en las relaciones jurídicas, sean o no contractuales, a la decisión de uno o más árbitros*” (Moreno 2011: 228).

Sobre la naturaleza jurídica de la Cláusula Arbitral existe un consenso en la doctrina en considerar su naturaleza contractual como lo señala Bullard González al indicar que “*incluso para quienes asumen que el arbitraje tiene naturaleza jurisdiccional, el convenio arbitral es un contrato, es decir, un acuerdo de voluntades dirigido a crear una relación jurídica de naturaleza patrimonial, más allá de si el procedimiento arbitral tiene o no naturaleza jurisdiccional*” (Bullard 2012: 4).

Sin embargo, César Rivera señala que el Convenio Arbitral tiene un doble carácter o naturaleza: *“material o contractual y procesal. El convenio arbitral es un contrato y como tal contrato le son de aplicación las reglas sobre los contratos (capacidad de las partes, formación del acuerdo, vicios del consentimiento, etc.). A su vez, se trata de un contrato cuyo objeto es procesal y que confiere competencia a los árbitros”* (Rivera 2011: 426).

Por su parte el jurista Vidal Ramírez respecto del convenio arbitral señala que:

El convenio arbitral es un genuino acto jurídico bilateral e inter vivos si está contenido en la cláusula de un contrato o en documento aparte, o ser también un acto plurilateral si está contenido en condiciones generales de contratación o en los estatutos de una persona jurídica, y puede ser unilateral y mortis causa si está contenido en un pliego testamentario, aunque en este caso viene a ser una disposición de última voluntad.

El convenio arbitral es un acto jurídico constitutivo desde que genera obligaciones y derechos para sus celebrantes, los que tienen que estar en capacidad para celebrarlo o ésta serle atribuida por la ley. Su objeto debe estar determinado por derechos disponibles (Vidal 2014: 4).

Rifá Soler refiriéndose al Convenio Arbitral cita a De Benito, quien señala que *“es el núcleo esencial de esta institución procesal”* (Rifá 2010: 60).

Álvarez Alarcón señala que *“el convenio arbitral es la base sobre la que se construye todo el arbitraje. Siendo el mismo una vía de solución de los conflictos que se sustenta sobre la autonomía de la voluntad de las partes – unida al cumplimiento de ciertas exigencias legales – es el convenio arbitral el punto donde confluyen tales voluntades y, consecuentemente, constituye el marco generatriz del arbitraje”* (Álvarez 1999: 174).

7.2 Cláusula Compromisoria y Compromiso Arbitral

Gozáini señala que existen dos formas de concertar el arbitraje⁷³, la primera denominada *“Cláusula Compromisoria”* y la segunda *“Compromiso Arbitral”*. Respecto a la primera *“las partes deciden hacia el futuro someterse a este régimen si entre ellas surgieran*

⁷³ Gozáini señala que *“clásicamente existen dos formas de concertar el arbitraje. Una modalidad se origina en el contrato preliminar que se denomina “cláusula compromisoria”, por el cual las partes deciden hacia el futuro someterse a este régimen si entre ellas surgieran controversias respecto de una determinada relación jurídica; mientras que otra vincula a los celebrantes del “compromiso arbitral” a un tribunal o árbitro que resolverá la crisis presente derivada de un negocio jurídico que los enfrenta”*. Asimismo, respecto a la Ley Modelo propuesta por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional, Gozáini señala que dicha Ley define ambas situaciones bajo la denominación de acuerdo arbitral, por el cual las partes deciden *“someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido entre ellas respecto de una determinada relación jurídica”*. Criterio que aplica la nueva ley española de arbitraje – 1998 –, que apartándose de sus antecedentes (que son los vigentes en nuestro país) elimina igual distinción.

controversias respecto de una determinada relación jurídica” (Gozaíni 1995: 135) y respecto a la segunda “los celebrantes del “compromiso arbitral” se vinculan a un tribunal o árbitro que resolverá la crisis presente derivada de un negocio jurídico que los enfrenta” (Gozaíni 1995:136). A pesar de esa distinción, Gozaíni señala que “la Ley Modelo propuesta por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional – UNCITRAL, define ambas situaciones bajo la denominación de acuerdo arbitral” (Gozaíni 1995: 137-138).

En esa línea, parafraseando a Steel Garza el Convenio Arbitral tiene dos momentos importantes cuando es suscrito por las partes: la Cláusula Arbitral y el Compromiso Arbitral y la diferencia de ambas radica que en la primera aún no se ha manifestado la controversia y en la segunda la controversia ya existe (Steel 2012: 279).

Pérez Bustamante manifiesta su preocupación por la Cláusula Compromisoria al citar a De Castro y Bravo quien señala que:

No existe ninguna otra cláusula más peligrosa que la compromisoria, puesto que en virtud de la misma se permite a las grandes organizaciones industriales y mercantiles imponer a los más débiles económicamente, tribunales arbitrales y normas favorables a sus intereses. La Cláusula compromisoria escondida en la letra del contrato, entre el oscuro fárrago de condiciones, puede surgir de pronto para el adherente como muralla inexpugnable a cualquier reclamación del comprador (Pérez 2004: 268-269).

Caivano al respecto señala en su momento que *“la Ley modelo de arbitraje de UNCITRAL de 1985, y la nuevas regulaciones mexicana, peruana y boliviana receptan el “acuerdo de arbitraje” en forma genérica, careciendo de relevancia si el mismo se concierta antes o después de haber surgido la controversia” (Caivano 1997: 5).*

7.3 Efectos del Convenio Arbitral

En este punto diversos autores consideran que el Convenio Arbitral conlleva dos efectos, uno positivo y otro negativo, también conocido como excluyente.

En esa línea, Steel Garza citando a Francisco Javier Gorjón Gómez y Karla Sáenz López, señala que el Convenio Arbitral tiene dos efectos: *“Efecto positivo que se infiere una relación contractual por que provoca la obligación de cumplir lo pactado, de acuerdo con los fundamentos básicos del derecho de las obligaciones competencia de los árbitros, todo lo cual desemboca en una sentencia o laudo arbitral” (Steel 2012: 154) y un efecto negativo*

“visto como un contrato con efectos procesales, impide que los tribunales y jueces del estado entren a conocer el asunto tras comprobar la validez del convenio” (Steel 2012: 154).

En la misma línea, Rifá Soler con otras palabras indica que de la firma del convenio surgen dos efectos: *“en primer lugar, el que obliga a la partes a acudir al arbitraje si entre ellas surge una controversia de las incluidas en el convenio arbitral. (...) El otro efecto esencial del convenio es de carácter negativo o excluyente, que permite a quien ya es demandado excluir, para ese caso, a los jueces ordinarios – juez predeterminado por la Ley – y obtener la inmediata finalización del proceso en que se le emplazó”* (Rifá 2011: 60-61).

En este último caso (efecto negativo o excluyente) menciona Rifá Soler que *“(...) ante una demanda concreta, la exclusión de los jueces sólo se produce si el demandado hace valer en tiempo y forma el convenio arbitral”* (Rifá 2011: 61). En esa misma línea Manuel Richard González señala que *“la existencia de una cláusula o convenio arbitral no podrá ser apreciada de oficio, sino que deberá ser puesta de manifiesto por las partes”* (Richard 2011: 109).

Asimismo, Caivano respecto a los efectos del convenio arbitral señala que:

El acuerdo arbitral tiene dos principales efectos: uno positivo – atribuir jurisdicción a los árbitros – y otro negativo, ya que provoca la incompetencia de los jueces estatales para intervenir en la resolución de aquellos conflictos que hayan sido sometidos a arbitraje. Sustrae esos litigios de la jurisdicción de los jueces ordinarios, otorgándosela en su lugar a particulares que – temporalmente – se hallan investidos de similares funciones. Producido un diferendo respecto de alguno de los asuntos incluidos en el acuerdo, no existe para las partes la libertad de optar por accionar en la justicia ordinaria, quedando obligados a solucionarlo por la vía arbitral (Caivano 1997: 5).

Por su parte, Marín López y Martínez Espín señalan que el convenio arbitral produce dos efectos:

Efecto positivo: el convenio arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado, en el sentido de que las partes aceptan que esa cuestión litigiosa puede ser resuelta mediante el arbitraje de consumo, y de que acatan el laudo que ponga fin al procedimiento arbitral. Las partes no se obligan a apersonarse en el procedimiento arbitral y defender sus posiciones.

Efecto negativo: el convenio arbitral impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria. En consecuencia, si una de las partes del convenio interpone una demanda, el juez no puede

inadmitirla de oficio. Es el demandado quien puede paralizar el proceso, personándose y, ejercitando la excepción declinatoria. De este modo conseguirá el sobreseimiento del proceso judicial, al haberse obligado las partes a acudir al arbitraje para resolver ese conflicto. Si el demandado no pone la declinatoria, el tribunal deberá entrar a conocer del asunto, y dictará la sentencia que corresponda (Marín y Martínez 2006: 102).

7.4 ¿Se puede considerar al Convenio Arbitral como Cláusula Abusiva?

Álvarez Alarcón sostiene que el consumidor a la hora de celebrar el negocio principal se encuentra en una posición debilitada por lo que su voluntad no es realmente eficaz *“por lo que este pacto, que afecta al derecho a la tutela judicial efectiva, derecho de índole fundamental, debe tenerse como cláusula abusiva y, por tanto, sancionado con una ineficacia absoluta”* (Álvarez 2011: 132).

Este autor realiza una crítica al texto final del Código de Consumo peruano toda vez que ha suprimido el artículo 89° literal m del Anteproyecto presentado al Congreso de la República⁷⁴ que consideraba como *“cláusula abusiva de ineficacia absoluta”* la sumisión a arbitraje ordinario, es decir arbitraje que no sea el de consumo (Álvarez 2011: 132-133).

Asimismo, Álvarez Alarcón muestra su preocupación al señalar que *“si se parte de la situación de desequilibrio en la que se ve inmerso el consumidor, cualquier cláusula que imponga alguna clase de restricción en sus derechos debe ser contemplada con recelo por el jurista. Mucho más si la cláusula contractual contiene el sometimiento al arbitraje, pues por esta vía el consumidor no está renunciando a un derecho cualquiera, sino al fundamental derecho a la tutela jurisdiccional”* (Álvarez 2011: 132).

Por su parte, Espinoza Lozada se pregunta *“¿si la incorporación de convenios arbitrales como parte de las cláusulas generales de contratación o contratos por adhesión, limitan el propugnado carácter voluntario del arbitraje en cuanto al consumidor?”* (Espinoza 2014: 112).

⁷⁴ Al respecto precisamos que artículo pertinente es el art. 86 literal m: Anteproyecto de Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 18 de octubre del 2009.

Artículo 86°. - Cláusula abusiva de ineficacia absoluta. - Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: m. La que implica renuncia a la tutela jurisdiccional o administrativa, o la que establece el sometimiento al arbitraje ordinario, salvo que se pacte una vez surgido el conflicto.

<http://www.detrasdelacortina.com.pe/download/Anteproyecto%20Codigo%20Proteccion%20Defensa%20Consumidor.pdf> Fecha de consulta: 12.12.15.

La respuesta que brinda es negativa en la medida que los convenios arbitrales incorporados en Cláusulas Generales de Contratación o Contratos de Adhesión, es prevista por la Ley General de Arbitraje, norma de aplicación supletoria al Reglamento.

Además, considera Espinoza Lozada que:

Si el problema de fondo es el temor que el arbitraje de consumo puede llevar al consumidor a niveles de indefensión en comparación con los procedimientos administrativos o judiciales, esta preocupación no tiene asidero. El arbitraje de consumo es un sistema gestionado por el Estado, cuya presencia justamente permite que se observen garantías de accesibilidad, neutralidad e independencia. Estas garantías se hacen efectivas a través de la gratuidad del arbitraje, un arbitraje institucional, un centro de arbitraje administrado, un centro de arbitraje administrado por una entidad pública, la presencia de un árbitro propuesto por los consumidores y otro por la administración pública en el órgano arbitral, entre otros aspectos (Espinoza 2014: 112).

Espinoza Lozada sopesa el sometimiento al arbitraje respecto a la renuncia de acudir a la vía administrativa o judicial al señalar que *“(...) la renuncia la posibilidad de discutir en la vía administrativa o judicial una eventual decisión en contra se ve compensada con el beneficio obtenido por el menor tiempo en la solución del conflicto por la totalidad de los consumidores”* (Espinoza 2014: 112).

Bordachar sostiene que *“el acuerdo de arbitraje contenido en los contratos de consumo es válido, en la medida que no sometan, exclusivamente, al consumidor a la jurisdicción arbitral”* (Bordachar 2014: 45). Parfraseando a este autor se considerará abusiva la cláusula en la medida que no garantice el acceso a la justicia al consumidor, que ponga trabas o impida el derecho del consumidor a demandar un juicio, donde se evidencia un desequilibrio entre los derechos del consumidor y de los proveedores (Bordachar 2014: 45).

Por su parte Manuel Jesús Marín López y Pascual Martínez Espín señalan que *“(...) es abusiva la cláusula que impone el recurso a un arbitraje distinto al arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o supuesto específico (arbitraje de telecomunicaciones, de transportes terrestre, etcétera)”* (Marín y Martínez 2006: 100).

Actualmente en el ordenamiento español Cubillo López nos advierte que *“el consumidor únicamente puede quedar sometido, en virtud de una cláusula contractual, a un arbitraje que sea de consumo”* (Cubillo 2010: 296). Asimismo, sostiene que *“debe advertirse que el*

consumidor únicamente puede quedar sometido, en virtud de una cláusula contractual, a un arbitraje que sea de consumo, ya que el artículo 90.1 TRDCU considera abusiva – y por tanto, nula – la cláusula de “sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por las normas legales para un sector o supuesto específico” (p. ej., el sector del transporte)” (Cubillo 2010: 296).

Por su parte, Gaspar Lera expresa que:

No obstante ser el arbitraje de consumo una vía pensada en favor del consumidor, ello no autoriza para que se le pueda imponer sin contar con su consentimiento. En este sentido debe recordarse que es requisito esencial de todo arbitraje “la voluntad inequívoca” de quienes se cometen al citado mecanismo extrajudicial... Y, ciertamente, creo que resulta forzado entender que dicha voluntad del consumidor existe en el hecho de la aceptación conjunta de todas las condiciones generales que integran un contrato de adhesión (Gaspar 1998: 269).

7.5 Sobre las Cláusulas Patológicas

Asimismo, Soto Coaguila advierte sobre el cuidado al momento de pactar cláusulas arbitrales⁷⁵, toda vez que de “su correcta estipulación dependerá el adecuado desarrollo del procedimiento arbitral” (Soto 2008c: 14). Al respecto señala el riesgo que dichas cláusulas se conviertan en “cláusulas de media noche (midnigh clauses) o en cláusulas de estilo, caracterizadas porque se copian y pegan de un contrato a otro, como si de formatos predeterminados se tratara. Las bondades que proporciona el arbitraje pueden verse seriamente mermadas por la presencia de la presencia de las denominadas cláusulas arbitrales patológicas, esto es, cláusulas que adolecen de defectos que, a la postre, obstaculizan el normal desenvolvimiento del proceso arbitral” (Soto 2008c: 14).

B. Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú – SISAC

El Sistema de Arbitraje de Consumo peruano se crea por los artículos del 137° al 144° del Código de Consumo peruano y se desarrolla a través del Reglamento del Sistema de

⁷⁵ Soto Coaguila señala que: “Debemos de ser cuidadosos al pactar cláusulas arbitrales, pues de su correcta estipulación dependerá el adecuado desarrollo del procedimiento arbitral. No debemos permitir que se conviertan en cláusulas de media noche (midnigh clauses) o en cláusulas de estilo, caracterizadas porque se copian y pegan de un contrato a otro, como si de formatos predeterminados se tratara. Las bondades que proporciona el arbitraje pueden verse seriamente mermadas por la presencia de las denominadas “cláusulas arbitrales patológicas”, esto es, cláusulas que adolecen de defectos que, a la postre, obstaculizan el normal desenvolvimiento del proceso arbitral. Así por ejemplo, es patológico la cláusula que posee un contenido ambiguo o de difícil comprensión, expresado en deficiencias de redacción o acuerdo de las partes y, debido a ello, impide que el procedimiento arbitral se desarrolle con normalidad” (Soto Coaguila, Carlos A., “Cláusulas arbitrales patológicas: no al copy-paste”, en: Revista Legal Columnas, Lima, Muñiz, Ramírez, Pérez-Taiman & Luna-Victoria Abogados, Julio-Agosto 2007, N° 148, pp 26-27.

Arbitraje de Consumo - Decreto Supremo N° 046-2011-PCM. Posteriormente salieron las normas que lo complementan, Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores adheridos al SISAC⁷⁶ y la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC⁷⁷.

1. Análisis de la normativa de Arbitraje de Consumo

En el siguiente apartado, se mencionarán las normas pertinentes que desarrollan el Arbitraje de Consumo en nuestro país.

1.1 Artículo VI numeral 6 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa al Consumidor

El numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa al Consumidor, sobre Políticas Públicas, reconoce el rol del Estado como Política Pública de garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para solucionar los conflictos de consumo, promoviendo de manera directa y rápida por parte de los proveedores para solucionar sus controversias de consumo, con el uso de mecanismos alternativos de solución como la Mediación, la Conciliación y Arbitraje de Consumo⁷⁸.

1.2 Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571. Análisis de los artículos 137° – 144°

Del artículo 137° al 144° del Título VII Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, Capítulo II Justicia de Consumo, Subcapítulo I del Código de Protección y Defensa al Consumidor, desarrolla el SISAC a nivel legal.

⁷⁶ Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores adheridos al SISAC. Aprueban Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI, denominada "Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo. Publicado en el diario oficial El Peruano del 30 de enero de 2015.

⁷⁷ Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC. Aprueban Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI, denominada "Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo. Publicado en el diario oficial El Peruano del 30 de enero de 2015.

⁷⁸ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Título Preliminar. VI Políticas Públicas. 6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

En esa línea, el SISAC se crea por el artículo 137° del Código, estableciendo como objetivos que los conflictos de consumo se resuelvan de manera *sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante*⁷⁹.

El referido Código señala en el artículo 138° la implementación de Juntas Arbitrales en cada localidad por parte de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor en coordinación con los Gobiernos Regionales y Locales con el objetivo que estos últimos lo organicen y promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores⁸⁰.

Por otro lado, en el artículo 139° del Código señala que los Órganos Arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo⁸¹ y estarán constituidas por árbitros elegidos por los representantes de los Sectores Empresariales interesados, las Organizaciones de Consumidores y la Administración⁸².

En el artículo 140° del Código se establece el carácter voluntario de la sumisión de las partes al SISAC, sumisión que debe de constar por escrito o cualquier otro medio fehaciente⁸³. Asimismo, en el artículo 141° del mismo cuerpo normativo establece la autorización de la utilización de un Signo Distintivo del SISAC para aquellos proveedores que se adhieran al referido Sistema y de esa manera los consumidores puedan identificarlos⁸⁴.

Por otro lado, la ANPC establecerá lineamientos generales de interpretación de las normas con el fin de establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita

⁷⁹ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 137.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

⁸⁰ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 138.- Las juntas arbitrales.- La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

⁸¹ Utilizamos conflicto de consumo para referirnos a los conflictos entre los consumidores y proveedores por la adquisición de un bien o prestación de un servicio.

⁸² Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 139.- Órganos arbitrales.- Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.

⁸³ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 140.- Carácter voluntario.- La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

⁸⁴ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 141.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo.- Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

armonizar criterios legales en todas las JAC a nivel Nacional⁸⁵. El Código de Consumo señala en su artículo 143⁸⁶ que someterse a los mecanismos alternativos de solución de conflictos reconocidos como la Mediación, Conciliación y el Arbitraje no impide a la Autoridad competente basarse en los mismos hechos como indicios de una infracción a las normas del Código e iniciar Investigaciones y Procedimientos de Oficio con el objeto de proteger el interés colectivo de los consumidores y en el siguiente artículo señala que tanto el laudo arbitral como las actas suscritas por las partes que contengan un acuerdo conciliatorio constituyen un Título Ejecutivo, conforme lo establecido en el artículo 688^o numeral 2 del Código Procesal Civil peruano y su incumplimiento constituye una infracción al Código y se le impone automáticamente una sanción hasta el máximo de la multa permitida⁸⁷.

Si bien es cierto entre los artículos 137^o al 144^o del Código el legislador desarrolla el SISAC, en los artículos 145^o, 146^o y siguientes constituyen un articulado complementario al referido Sistema. En el artículo 145^o del Código precisa que el sometimiento voluntario por parte del consumidor a este arbitraje especial excluye la posibilidad de que inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del Código o pretenda beneficiarse con una medida correctiva en el caso se haya iniciado de oficio⁸⁸. En el artículo 146^o del Código nos

⁸⁵ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 142. Lineamientos generales para la armonización de criterios.- La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

⁸⁶ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 143. Intereses colectivos.- El sometimiento de una controversia a arbitraje, conciliación o mediación no impide a la autoridad competente basarse en los mismos hechos como indicios de una infracción a las normas del presente Código para iniciar investigaciones y procedimientos de oficio por propia iniciativa que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores. Código de Protección y Defensa del Consumidor La existencia de un arbitraje en trámite en el que se discute la posible afectación del interés particular de un consumidor, por hechos similares a los que son objeto de un procedimiento por afectación a intereses colectivos, no impide ni obstaculiza el trámite de este último. En cualquier caso y aun cuando en la mediación o conciliación las partes arriben a un acuerdo, la autoridad competente puede iniciar por propia iniciativa a continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que pueden estar afectándose intereses colectivos.

⁸⁷ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 144. Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos.- El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil. El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112 de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

"Código Procesal Civil peruano. Artículo 688.- Títulos ejecutivos

Sólo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes: (...)

2. Los laudos arbitrales firmes; (...)"

⁸⁸ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 145.- Arbitraje.- El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda

indica la limitación del laudo arbitral, toda vez que no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa de un interés público de los consumidores⁸⁹.

1.3 Análisis del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo – Decreto Supremo N° 046-2011-PCM

Mediante el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, se reglamenta el SISAC, desarrollando lo establecido del artículo 137° al 144° del Código. Al respecto, brindamos las siguientes observaciones que se complementarán con comentarios sobre las Directivas que desarrollan el presente Reglamento: la Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI – Directiva que Aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores adheridos al SISAC y la Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI – Directiva que Aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del SISAC.

Artículo 1º.- Objeto

1.1 El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización del Sistema de Arbitraje de Consumo y el procedimiento de arbitraje previsto en el Subcapítulo I del Capítulo II del Título VII del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.2 El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores.

1.3 Para los efectos del presente Reglamento se tendrán en cuentas las siguientes referencias: a) Código es la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. b) Autoridad Nacional de Protección del Consumidor es el INDECOPI. c) Consejo Directivo y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos son los pertenecientes a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

⁸⁹ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 146.- Laudo arbitral.- El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

1.4 Para los efectos del arbitraje de consumo son consumidores y proveedores aquellas personas que reciben esta calificación, de acuerdo con las definiciones contenidas en el Código (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 1.4° del Reglamento establece que para los efectos del arbitraje materia de estudio se considerarán las definiciones de *Consumidor* y *Proveedor* establecidas en el Código. En ese sentido, el artículo IV del Título Preliminar del Código define el término *Consumidor* y establece de manera excepcional a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos que no formen parte del giro propio del negocio. Por lo que el Órgano Arbitral tendría que evaluar si se cumplen estas condiciones, tema no pacífico en las denuncias administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor.

Sobre la legitimidad del microempresario para interponer denuncias administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor la SPC ha emitido diversas resoluciones. Al respecto el criterio de no superar las 150 UIT de ventas anuales para ser considerado microempresario, sobre los Usos Mixtos (Comercial y Personal), los Servicios Transversales, entre otros⁹⁰.

Artículo 2°.- Regulación aplicable

El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto por el Código, el presente Reglamento y, en lo no previsto en estos cuerpos normativos, por el Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje o por el instrumento normativo que lo sustituya o modifique, en lo que resulte pertinente.

Artículo 3.- Organización del Sistema

El Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales, de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y de los órganos arbitrales (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 3° del Reglamento señala que el SISAC se organiza a través de las JAC que son constituidas por el Indecopi como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y de los Órganos Arbitrales.

⁹⁰ Ver: Resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor: 3590-2012/SC2-INDECOPI, 0647-2014/SPC-INDECOPI 2502-2014/SPC-INDECOPI y 2915-2014/SPC-INDECOPI.

Artículo 4º.- La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones:

- a) Coordinar con los gobiernos regionales y locales para la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a los lineamientos que se establezca para tal fin.
- b) Certificar la aptitud de los profesionales que sean propuestos a las Juntas Arbitrales para integrar la nómina de árbitros, en los casos en que las Juntas consideren necesario contar con dicha certificación a efectos de poder acreditarlos como árbitros.
- c) Desarrollar programas de capacitación y evaluación de la aptitud, a fin de extender la certificación señalada.
- d) Promover la generación de capacidades técnicas en los gobiernos locales y regionales para lograr su acreditación y progresiva participación de la solución de conflictos en materia de consumo.
- e) Constituir las Juntas Arbitrales, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 138º del Código y las disposiciones pertinentes de este Reglamento.
- f) Establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas, a fin de establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las Juntas Arbitrales a nivel nacional.
- g) Verificar que las solicitudes presentadas por proveedores y organizaciones empresariales interesadas en adherirse al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo cumplan con los requisitos formales que el propio INDECOPI establezca para tal efecto.
- h) Crear y administrar el Registro de proveedores adheridos mediante oferta pública al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como determinar el distintivo correspondiente para su uso por parte de dichos proveedores. La información contenida en dicho Registro es pública y gratuita. Las modificaciones registrales producidas serán comunicadas a todas las Juntas Arbitrales de Consumo.
- i) Difundir y promover el Sistema de Arbitraje de Consumo entre consumidores y empresas.
- j) Organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales, sus Secretarios Técnicos y los árbitros nominados.

k) Establecer, mediante Directiva de su Consejo Directivo, las demás disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para la implementación y funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el procedimiento arbitral (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

En esa línea, el artículo 4° del Reglamento señala que el Indecopi por ser dicha autoridad tiene como una de sus funciones, en cumplimiento del artículo 138° del Código, la coordinación de los Gobiernos Regionales y Locales para la constitución de las JAC y la constitución de las mismas.

Las preguntas que nos realizamos son si las Juntas en los Gobiernos Regionales y Locales se encuentran, como lo señala Del Águila, *a la altura de este encargo*⁹¹, para asumir la responsabilidad de ser partícipe activo de este Sistema (Del Águila 2012: 47), y si previamente a la emisión del Código y Reglamento se les ha consultado a los referidos gobiernos sobre esta posibilidad de coordinar con el Indecopi y que se constituyan en su *jurisdicción* las JAC.

Del Águila advierte que *“buena parte del éxito de este Sistema reposa en la correcta selección y funcionamientos de las Juntas Arbitrales y del cumplimiento cabal de las dos funciones encargadas: organizar y promover el SISAC entre los actores económicos (proveedores y consumidores, principalmente) de su localidad; y por otro lado, ser la sede institucional de los órganos Arbitrales, brindando a tal efecto los servicios administrativos y de secretaría arbitral que correspondan”* (Del Águila 2012: 47).

En la misma línea, Guzmán Napurí manifiesta su preocupación en *“la capacidad de dichos gobiernos para realizar esta compleja tarea, teniendo en cuenta los conocidos problemas de gestión que ellos tienen”* (Guzmán 2015: 11), toda vez que *“ello podría generar dificultades al ejercer el cargo e incluso conflictos de interés; teniendo en cuenta además la necesidad de una eficiente capacitación”* (Guzmán 2015: 11).

Consideramos que es un tema sustancial toda vez que en ellas se sustentaría el Sistema por aspectos políticos, presupuestales, logísticos, entre otros.

⁹¹ Del Águila se pregunta “si habrá gobiernos regionales y locales a la altura de este encargo, por gobiernos regionales y locales fragmentados, con posiciones reactivas frente al gobierno nacional, así como limitados e incompetentes en cuanto a llevar una gestión pública eficaz”.

También cabría preguntarnos si a los Gobiernos Regionales y Locales ¿les parece atractivo constituir en sus sedes este sistema?

Otro aspecto a tomar en cuenta es el político toda vez que sus gobernantes son elegidos popularmente y su credibilidad y probidad en muchos casos se encuentran en tela de juicio. Por el lado normativo, no debe dejarse de lado la autonomía que ostenta los referidos gobiernos establecidos en los artículos 191⁹² y 194⁹³ de la Constitución Política del Perú de 1993, en los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades⁹⁴ y el artículo 2° de la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales⁹⁵. En ese sentido, cualquier cambio en la asignación de recursos de su presupuesto debería de ser concordado con las referidas normas.

Bermúdez Tapia señala sobre el posible nivel de apoyo de los referidos gobiernos que:

Este nivel de apoyo sin embargo, puede que resulte disparaje en todo el país, principalmente porque muchos gobiernos no disponen de un presupuesto óptimo para la ejecución de

⁹² Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 191°. - Los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones. La estructura orgánica básica de estos gobiernos la conforman el Consejo Regional como órgano normativo y fiscalizador, el Presidente como órgano ejecutivo, y el Consejo de Coordinación Regional integrado por los alcaldes provinciales y por representantes de la sociedad civil, como órgano consultivo y 46 de coordinación con las municipalidades, con las funciones y atribuciones que les señala la ley. El Consejo Regional tendrá un mínimo de siete (7) miembros y un máximo de veinticinco (25), debiendo haber un mínimo de uno (1) por provincia y el resto, de acuerdo a ley, siguiendo un criterio de población electoral. El Presidente es elegido conjuntamente con un vicepresidente, por sufragio directo por un periodo de cuatro (4) años, y puede ser reelegido. Los miembros del Consejo Regional son elegidos en la misma forma y por igual periodo. El mandato de dichas autoridades es revocable, conforme a ley, e irrenunciable, con excepción de los casos previstos en la Constitución. Para postular a Presidente de la República, Vicepresidente, miembro del Parlamento Nacional o Alcalde; los Presidentes de los Gobiernos Regionales deben renunciar al cargo seis (6) meses antes de la elección respectiva. La ley establece porcentajes mínimos para hacer accesible la representación de género, comunidades campesinas y nativas, y pueblos originarios en los Consejos Regionales. Igual tratamiento se aplica para los Consejos Municipales.

⁹³ Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 194°. - Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley. La estructura orgánica del gobierno local la conforman el Concejo Municipal como órgano normativo y fiscalizador y la Alcaldía como órgano ejecutivo, con las funciones y atribuciones que les señala la ley. Los alcaldes y regidores son elegidos por sufragio directo, por un periodo de cuatro (4) años. Pueden ser reelegidos. Su mandato es revocable, conforme a ley, e irrenunciable, con excepción de los casos previstos en la Constitución. 48 Para postular a Presidente de la República, Vicepresidente, miembro del Parlamento Nacional o Presidente del Gobierno Regional; los Alcaldes deben renunciar al cargo seis (6) meses antes de la elección respectiva.

⁹⁴ Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972. Título Preliminar

Artículo I.- Gobiernos Locales.- Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Artículo II.- Autonomía.- Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

⁹⁵ Ley Orgánica de Gobiernos Regionales - Ley N° 27867

Artículo 2.- Legitimidad y naturaleza jurídica Los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo, para su administración económica y financiera, un Pliego Presupuestal.

proyectos ajenos al ámbito de sus funciones y que eventualmente sean estables en el tiempo, con lo cual se “aleja” la proyección personal de la máxima autoridad con respecto del “servicio” que presta la entidad y que “las autoridades locales no brindarán su colaboración porque entenderán que este proyecto implicará un nivel de atención de recursos ajenos al factor presidencialista de su gestión en la entidad pública y con ello, los principales peligros que presenta el proyecto del Indecopi está en la mentalidad de los Gobernadores Regionales y Alcaldes (Bermúdez 2015: 14).

Entre otras funciones señaladas por el artículo 4° del Reglamento, señala en los literales b y c, el de certificar la aptitud de los profesionales que sean propuestos a las Juntas Arbitrales para integrar la nómina de árbitros y de desarrollar los programas de capacitación y evaluación de la aptitud de los profesionales propuestos.

Respecto de la certificación de la certificación de aptitud de los árbitros, Del Águila sostiene que *“no llegamos a entender esta función. ¿Se trata de un derecho a veto que tiene el INDECOPI (entidad certificadora) de cualquier árbitro? ¿Qué implica certificar la “aptitud” de los árbitros? Cuando la norma señala que esta certificación, a pedido de la Junta, se hará “en caso de considerarlo necesario”, ¿a qué se refiere exactamente? Son preguntas que no están explicadas en las normas pertinentes”* (Del Águila 2012: 47).

Consideramos que estas capacitaciones y evaluaciones tienen fines loables pero nos preguntamos sobre los costos que se generarán, toda vez que es un Sistema a nivel nacional, no sólo ubicados en la ciudad de Lima, las capacitaciones serían de modalidad presencial, semipresencial o virtual, y si fueran de estos últimos quién asumiría los costos de transporte y alojamiento si residen en un lugar lejano o implementar una plataforma virtual.

En la misma línea, el literal d del referido artículo señala como función de la Autoridad de Consumo la promoción de la generación de capacidades técnicas en los Gobiernos Locales y Regionales para su progresiva participación en el SISAC. Al respecto, consideramos que dicha promoción significa establecer un presupuesto especial por parte del Indecopi para la capacitación de los funcionarios de los referidos gobiernos, los mismos que por la naturaleza de sus funciones es probable que dure lo mismo que el Presidente Regional o el Alcalde, por lo que no necesariamente el siguiente Gobierno Regional o Local estaría de

acuerdo con el Sistema y por más capacitación a los funcionarios del anterior período lograrían su *progresiva participación* con el nuevo gobierno.

Al respecto Del Águila sostiene que:

La capacitación es primordial y constituye una labor ardua que deberán emprender, tanto esa institución como los integrantes de las Juntas Arbitrales, máxime cuando las materias de conocimientos exigidas no son manejadas por el grueso de la administración pública, siendo más bien, temas muy técnicos y especializados y, por consiguiente, conocidos por un reducido número de profesionales. La importancia de esta capacitación se acrecienta en tanto serán las Juntas Arbitrales de Consumo quienes harán las labores administrativas, operativas y de apoyo funcional en los arbitrajes de consumo (Del Águila 2012: 47-48).

Sobre la función del Indecopi de crear y administrar el Registro de Proveedores Adheridos al SISAC señalados en el literal h, consideramos que el Indecopi para incentivar y promover la adhesión de los proveedores al Sistema, podría tomar en cuenta la adhesión del proveedor al SISAC, como un criterio de graduación de atenuación de sanción por parte del proveedor en un procedimiento de Denuncia Administrativa ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor.

Por otro lado, el Artículo 11° de la Directiva de Adhesión y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al SISAC, desarrolla el literal h del artículo 3° del Reglamento y establece que el referido registro será administrado por la DPC y las modificaciones registrales producidas serán comunicadas a todas las JAC en un plazo no mayor de 5 días calendarios. Asimismo, señala que la DPC y las JAC facilitarán el acceso a la información del registro público de proveedores adheridos al SISAC, que tendrá carácter público, de forma rápida y gratuita, especialmente por vía electrónica.

Sobre los literales i y j sobre la difusión – promoción del Sistema y la organización de programas de capacitación para los presidentes de las JAC, secretarios y árbitros nominados, consideramos que se necesitará una partida presupuestal grande por parte de la ANPC.

El literal k del presente artículo constituye la llave para incorporar demás disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para la implementación y funcionamiento del SISAC y procedimiento arbitral a través de la Directiva del Consejo Directivo del Indecopi.

Artículo 5º.- Las Juntas Arbitrales de Consumo

5.1. Las Juntas Arbitrales son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento.

5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

5.3. Las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los órganos arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales.

5.4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

Cabe reiterar la pregunta, ¿cuáles son los incentivos para que las Juntas Arbitrales organicen y promuevan el SISAC?

Asimismo, señala este artículo que estas Juntas se encargarán de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, es decir prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento, por lo que cobra vigencia nuevamente la pregunta antes los costos que generarían ¿cuáles son los incentivos para que las JAC organicen y promuevan el SISAC?

En el Punto 5.2º señala una regla y una excepción sobre la constitución de las JAC. La regla consistiría en que las JAC se constituirán progresivamente en los referidos gobiernos por el Indecopi y ante la falta de dicha constitución la ANPC podrá constituir una JAC en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

Nosotros consideramos que de acuerdo a nuestra realidad se invertirán los papeles y la excepción se constituirá como la regla. La presente afirmación cobra vigencia con la falta de iniciativa de los Gobiernos Regionales y Locales para implementar el Sistema y la adopción por parte del Indecopi del Plan Piloto.

Un punto a favor para que se constituyan en el Indecopi es la credibilidad que no la tienen los Gobiernos Regionales ni Locales. Además Indecopi es una institución apolítica, es decir una institución técnica en sentido estricto y además tiene presencia en todos los Departamentos del Perú y en la Provincia Constitucional del Callao.

Siguiendo la línea propuesta, en el artículo 5.3°, las JAC no deberían implementarse como sedes institucionales en los Gobiernos Regionales o Locales sino en las Oficinas Regionales del Indecopi a nivel nacional.

Sobre este punto Del Águila considera que *“tampoco es la mejor solución al problema. Primero, porque se desvía al INDECOPI de sus reales competencias y prioridades asignadas en su condición de agencia de competencia; segundo, porque supondría reorganizar la propia estructura organizativa de esta entidad para engranar en ella a las nuevas Juntas Arbitrales; y tercero, porque los ya recursos escasos que tiene INDECOPI tendrían que derivarse, en parte, a la puesta en marcha de estas Juntas”* (Del Águila 2012: 47).

Asimismo, para ser consistente con lo que se propone – artículo 5.4° – tanto los cargos del Presidente como del Secretario Técnico de las JAC no deben recaer en los Gobiernos Regionales ni Locales por el riesgo de la captura política sino en personal que se deben de adscribir a la oficina de Indecopi, replicando el Plan Piloto. Además que a dicho personal administrativo de las entidades públicas se le agregaría funciones que no se encontraban previstas y se entiende que la remuneración por su trabajo sería el mismo.

Artículo 6°.- Los Presidentes de las Juntas Arbitrales

Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo y cuenta con autonomía técnica y funcional respecto de los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo. Para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere

poseer título de abogado y al menos ocho (8) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje, El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo podrá ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la entidad de la administración pública en la que se constituye una Junta Arbitral de Consumo.

Artículo 7º.- Los Secretarios Técnicos

Los Secretarios Técnicos de la Juntas Arbitrales de Consumo serán designados por la entidad de la administración pública en la que se constituye dicha Junta y se encargan de prestar a los órganos arbitrales el apoyo administrativo que éstos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales. Para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado y por lo menos tres (3) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

Los artículos 6º y 7º del Reglamento señalan que los Presidentes y Secretarios Técnicos de las JAC son designados por la entidad de la Administración Pública en la que se constituye la JAC y siguiendo lo previsto por el Reglamento dependería de los Gobiernos Regionales y Locales. Al respecto reafirmamos lo señalado sobre el peligro de caer de la captura política, entendida como influencia e intervención política, ajenas a los intereses del SISAC por intereses políticos en búsqueda de réditos electorales toda vez que esta medida podría darle una cuota de poder alta a una institución más política.

Artículo 8º.- Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo

Son funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo:

- a) Nominar a los árbitros que se le sean propuestos.
- b) En caso de considerarlo necesario, las Juntas Arbitrales de Consumo podrán previamente requerir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor certificar la aptitud de los árbitros que le sean propuestos.
- c) Prestar a los órganos arbitrales el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando las coordinaciones necesarias con los órganos de línea y de administración interna de la entidad de la administración pública donde se encuentra constituida, cuando corresponda.
- d) Tramitar los procedimientos arbitrales, pudiendo ejercer, por encargo del órgano arbitral, facultades de instrucción y actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a los

órganos arbitrales los elementos de juicio para la resolución de las controversias sometidas a su competencia.

e) Notificar los laudos arbitrales, así como cualquier otra decisión u otro acto de trámite de los órganos arbitrales.

f) Remitir a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor los laudos arbitrales para la debida aplicación del artículo 142º del Código (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El Artículo 8º del Reglamento señala las funciones de las JAC. En la línea que cursamos reafirmamos la excesiva cuota de poder de las JAC de nominar a los árbitros que le sean propuestos señalados en el literal a del presente artículo.

Del Águila sostiene que con *“la nominación de árbitros, se deja de lado la posibilidad a las partes de elegir a los árbitros, quebrando de ese modo un principio fundamental del arbitraje como es el de la libertad de sus actores para conformar los Tribunales Arbitrales. Esta nominación, enteramente discrecional de las Juntas, puede resultar peligrosa a los efectos de la imparcialidad que debe brindarse en el arbitraje, por más que se pregone que las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales propondrán árbitros”*⁹⁶ (Del Águila 2012: 48).

Por su parte, Guzmán Napurí señala que la nominación de los árbitros propuestos es una atribución controvertida, *“puesto que ello afecta un principio clave del arbitraje que es que las partes sean las que determinen los árbitros que van a resolver la controversia. En todo*

⁹⁶ Del Águila sostiene que “Acá enfrentamos nuevamente un inconveniente, por no decir una incoherencia ¿se deja clara una voluntad de control mayor del legislador, en comparación con la Ley de Arbitraje, en cuanto a la nominación y conformación de los Tribunales Arbitrales, aquí llamados “Órganos Arbitrales”.

En efecto, el principio de autonomía privada propio en la designación de árbitros contemplado en el Decreto Legislativo N° 1071, cede terreno a un mecanismo de nombramiento donde los árbitros – antes de ser designados por la Junta Arbitral de Consumo para el caso concreto – ya pasaron dos filtros previos, a saber:

El mecanismo de nominación de árbitros – además de relajar al máximo el principio de autonomía privada en tales nombramientos – genera otras dudas que paso a enunciar:

Los requisitos para ser árbitros referidos en el artículo 10 del Reglamento – distintos al poseer título profesional – son subjetivos. En ese sentido, ¿cómo determinarán cada uno de los tres estamentos proponentes la “reconocida solvencia”, o la “idoneidad profesional” o los conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje?

Evaluación de tres estamentos con intereses, visiones y perspectivas, evidentemente, diferentes.

Esto le genera una primera complicación, porque su rechazo a una propuesta del estamento X y la aceptación de otra del estamento en desmedro del otro.

La parte, cuya propuesta de su estamento “patrocinante” (asociación de consumidores o gremio empresarial) fue rechazada, podría sentirse en desventaja e incluso cuestionar la imparcialidad e independencia de la propia Junta.”

caso la atribución de la Autoridad debería operar de manera residual, es decir, a falta de acuerdo entre las partes” (Guzmán 2015: 11).

Asimismo, consideramos respecto de los requisitos para ser elegido Presidente y Secretario Técnico de la JAC que sería necesario precisar cuáles son los parámetros para identificar la reconocida solvencia e idoneidad profesional del aspirante a éstos cargos sobre el requisito que cuenten con conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje, consideramos que se debe de acreditar también conocimientos de derecho procesal para que cuenten con una visión más completa de las actuaciones que se realicen en el procedimiento arbitral que son necesarios también para que cumplan con la función establecida en el artículo 8° literal d del presente reglamento de poder ejercer por encargo del Órgano Arbitral, facultades de instrucción y actuación de medios probatorios.

Del Águila advierte un problema con el sistema referente a las personas que integrarán las Juntas Arbitrales, al señalar que:

El presidente y el secretario técnico de las Juntas Arbitrales, a su vez, funcionarios o servidores de la entidad. Ello conllevará a una duplicidad de funciones: por un lado, aquéllas para las cuales fueron contratados por el gobierno regional o local respectivo, por otro aquéllas propias a su función como integrante de las Juntas Arbitrales. Para el desempeño de las primeras funciones se ceñirán a la línea de jerarquía establecida en la entidad; para las segundas, en el caso del Presidente de la junta, gozarán de autonomía técnica y funcional. Esta partición del funcionario público, además de restar eficacia al cumplimiento de las labores para las cuales fue contratado, podría generarle inconvenientes o conflictos de interés frente a administrados que, al mismo tiempo que tramitan licencias, autorizaciones u otros pedidos, son proveedores o consumidores que llevan casos arbitrales en su sede (Del Águila 2012: 47).

Sobre este último literal – artículo 8.d° – consideramos que lo ideal es que los mismos árbitros y no a través de las JAC actúen los medios probatorios, toda vez que son ellos los que laudan finalmente.

Sobre la notificación de los laudos, entre otros actos como la remisión a la ANPC – artículo 8.e° –, consideramos que es necesaria una logística y presupuesto que los referidos

gobiernos tendrían que aportar y consideramos que no existe interés ni condiciones para asumirlo.

Sobre el literal f del artículo 8° del Reglamento sobre la remisión a la ANPC de los laudos arbitrales para la debida aplicación del artículo 142° del Código, es decir para que se elaboren los Lineamientos Generales para la armonización de criterios, consideramos que estos lineamientos dan cierta predictibilidad a la forma de emitir los laudos; sin embargo, los lineamientos no tienen naturaleza vinculante y cada órgano arbitral en función de su autonomía puede laudar independientemente.

Otro punto a destacar es si la elaboración de los referidos lineamientos afectará la confidencialidad del arbitraje tradicional.

Guzmán Napurí advierte que este lineamiento *“no debe afectar la independencia de los árbitros al momento de resolver”* (Guzmán 2015: 11).

Artículo 9°.- Órganos arbitrales

Los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores. Los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo necesario para el debido cumplimiento de su función arbitral (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 9° del Reglamento establece la competencia de los Órganos Arbitrales para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en una relación de consumo y además de la forma de composición de estos órganos que pueden ser Unipersonales y Colegiados que se encuentran adscritos a una JAC, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo. Al respecto reiteramos nuestra preocupación por el aspecto presupuestal para que la Secretaría Técnica de una JAC constituida en un Gobierno Regional o Local.

Del Águila observa respecto del extremo del artículo 9°, que los árbitros se encuentran adscritos a una JAC, que *“esta disposición, a todas luces, restringe el ámbito de actuación*

de los árbitros a la localidad de la Junta Arbitral de Consumo que los aprobó e incluyó en su nómina” (Del Águila 2012: 51). Asimismo, Del Águila señala que:

A diferencia de la Ley de Arbitraje donde los árbitros para ejercer función arbitral no requieren estar en ninguna nómina o, si lo están, su actuación no se restringe sólo a esa sede o Centro “propietario” de tal nómina, en el SISAC los Órganos Arbitrales si están circunscritos a la localidad de una Junta Arbitral de Consumo determinada. De esta manera, su ámbito de actuación será local o regional, dependiendo de la Junta a la que están adscritos; o en todo caso, estará sometida al campo de acción de la oficina regional de la ANPC cuando en aquélla se constituya una sede (Del Águila 2012: 51).

Continúa Del Águila *“Por tanto, el árbitro interesado en ejercer función arbitral en esta clase de controversias deberá pasar por el tamiz de los dos filtros de evaluación y selección antes explicados – con las subjetividades e imprecisiones que también anotamos – tantas veces como número de circunscripciones quiera tener la posibilidad de arbitrar”* (Del Águila 2012: 51).

Espinoza Lozada sostiene respecto de la conformación de los Órganos Arbitrales Unipersonales y Tripartitos, señala que *“no quiere decir que en cada arbitraje participe un representante del consumidor y del proveedor concreto en conflicto, que es inviable en término de costos, sino que los órganos arbitrales se formen con representantes del mismo grupo de interés. Por ejemplo, un colegio arbitral especializado en la solución de reclamos de naturaleza bancaria con la participación de un representante de Asbanc”* (Espinoza 2011: 133). Asimismo, el referido autor señala que del sector bancario se puede extender al sector seguros, aéreo, entre otros (Espinoza 2011: 133).

Artículo 10º.- Requisitos para ser árbitro

Los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. Los árbitros tienen la obligación de votar en todos los procedimientos a su cargo (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 10º del Reglamento señala los requisitos para ser árbitro sería necesario precisar cuáles son los parámetros para identificar la reconocida solvencia e idoneidad profesional del aspirante a árbitro. Sobre la obligación de votar en todos los procedimientos a su cargo

consideramos positivo pero no se ha establecido qué ocurre en el caso que un árbitro u árbitros se nieguen a hacerlo, ¿existiría una sanción?, ¿cuál sería la sanción? o ¿no se le pagaría?

Consideramos que se debe de agregar como requisito para ser árbitros no sólo los conocimientos acreditados en Protección al Consumidor y Arbitraje sino también en Derecho Procesal, toda vez que se tendrían que pronunciar sobre las Excepciones por Prescripción, Caducidad, Cosa Juzgada u cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales por lo que tendría que contar con conocimientos sólidos de instituciones procesales para resolver adecuadamente las referidas excepciones.

Artículo 11º.- Nominación de árbitros

A efectos de la nominación prevista en el artículo 139º del Código, las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOP; las organizaciones empresariales interesadas; y, la entidad de la administración pública la que se constituyó la Junta Arbitral de Consumo propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, quienes deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo anterior. La Junta Arbitral de Consumo evaluará las propuestas y aceptará aquéllas que cumplan tales requisitos, determinando la nómina de árbitros con la indicación de la procedencia de su propuesta (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

Al respecto consideramos que existe un descenso preocupante de las Asociaciones de Consumidores registradas en Indecopi a nivel nacional, la falta de institucionalidad y su debida identificación de las Organizaciones Empresariales de los demás sectores distintos al Bancario y Financiero, Seguros, Automotriz, toda vez que el SISAC se basaría en las fortalezas de instituciones no sólo del Gobierno sino también de consumidores y empresariales.

Este artículo señala que la JAC evaluará las propuestas y aceptará las que considere que cumplan con los requisitos necesarios para ser árbitro. Al respecto, nos preguntamos qué sucedería si no se acepta la propuesta de un árbitro, las Asociaciones de Consumidores o las Organizaciones Empresariales que lo propusieron podrían impugnar esta decisión y si fuera así ante cual instancia.

Asimismo preocupa si de las Asociaciones de Consumidores actualmente registradas en Indecopi se encontrarán a la altura del ambicioso Sistema y puedan proponer árbitros que cumplan los requisitos. Además existe la preocupación si en una región determinada no se encuentra constituida una Asociación de Consumidores por lo tanto no podría proponer árbitros e imaginamos que en el caso que existan Organizaciones Empresariales adheridas al Sistema que han propuesto árbitros y ante una controversia de consumo que supere las 5 UIT entonces nos preguntamos si se podría constituir un órgano arbitral ante estas circunstancias o se le podría permitir al consumidor la posibilidad de proponer un árbitro ante la falta de representación de alguna Asociación de Consumidores.

Por otro lado, en el caso inverso si existe una Asociación de Consumidores que propone sus árbitros y no existe una Organización Empresarial interesada en participar en el Sistema por lo que no propone árbitro alguno, nos preguntamos ante el presente vacío del Reglamento ¿si una empresa que si se encuentra adherida puede proponer un árbitro?

La directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC desarrolla los artículos 10° y 11° del Reglamento, es decir la convocatoria, la recepción de propuestas, la evaluación de propuestas, la certificación de árbitros por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi, resolución y publicación, el listado de árbitros y renuncia o retiro de árbitros de la nómina.

Sobre la recepción de propuestas – artículo 5.1° de la Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI – observamos que solo consideran a las Asociaciones de Consumidores registradas ante el Indecopi, las Organizaciones Empresariales interesadas y la Entidad de la Administración Pública en la que se constituyó la JAC para que propongan un listado de profesionales para integrar la nómina de árbitros, estableciendo un plazo máximo desde la convocatoria de 15 días hábiles y un número máximo de árbitros propuestos establecidos en cada convocatoria. Al respecto nos preguntamos si los proveedores de manera individual pueden proponer también árbitros y si fuera así, se entiende que también una persona natural con negocio podría proponer si lo considera pertinente su listado de árbitros o solo se encuentra previsto para organizaciones interesadas.

El artículo 5.2° de la presente Directiva señala que los árbitros propuestos deben de aceptar por escrito su intención de integrar la nómina de árbitros de la JAC, lo que denota un trabajo

previo de selección inicial por parte de las Asociaciones de Consumidores, Organizaciones Empresariales y Entidades de la Administración Pública, siendo estos últimos los Gobiernos Regionales y Locales y de manera subsidiaria las Oficinas Regionales del Indecopi.

Asimismo éste numeral señala que la referida aceptación debe de ir acompañada por los siguientes documentos:

- a) Copia legalizada de Título profesional.
- b) Constancia de colegiatura vigente.
- c) Declaración jurada de no contar con impedimento para contratar con el Estado.
- d) Currículum Vitae documentado en el cual se acredite experiencia profesional.
- e) Copias de constancias, certificados y/o diplomas que acrediten formación y conocimiento en derecho de protección al consumidor y arbitraje. Las constancias deberán acreditar un mínimo de cuarenta horas, veinte horas de capacitación en arbitraje y veinte horas en protección al consumidor.
- f) Declaración jurada de no contar con antecedentes policiales y penales (Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI).

El artículo 6° de la Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI señala que la JAC nombrará un Consejo Consultivo para la Nominación de Árbitros conformado por cinco funcionarios que en un plazo máximo de 20 días hábiles evaluará las propuestas, verificando la información presentada por el postulante y la institución que propuso su nominación.

Al respecto consideramos que la nominación de árbitros no debería estar sujeto a un Consejo Consultivo integrado por funcionarios de Gobiernos Regionales y Locales, por la falta de credibilidad de sus integrantes al pertenecer a instituciones de naturaleza política además de la cuota de poder que ostentarían.

El artículo 6.4° de la presente Directiva señala que Consejo Consultivo emitirá un Informe de Recomendación de los profesionales que cumplen los requisitos del artículo 10° del Reglamento y podrían integrar las nóminas arbitrales por cada sector.

Un punto interesante es lo señalado por el artículo 6.5° de la referida Directiva que establece que por la naturaleza del procedimiento de selección de árbitros no se encuentra sujeto a silencio administrativo positivo.

Asimismo, señala el artículo 6.6° de la presente Directiva, que sin perjuicio de la evaluación realizada, la documentación presentada por el solicitante se encontrará sujeta a control posterior por parte de la administración.

El artículo 8.1° de la Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI señala que una vez recibido el Informe de Recomendación elaborado por el Consejo Consultivo para la Nominación de Árbitros se emite una resolución que admitirá o no a los árbitros en la nómina correspondiente. Además, el artículo 8.2° de la presente Directiva señala que la Resolución será inapelable.

Artículo 12°.- Órganos arbitrales colegiados

Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales. Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 12° del Reglamento nos señala como se integran los Órganos Colegiados, y el particular encargo de elegir entre los árbitros que fueron nominados por parte de la entidad de la administración pública en la que se constituye la JAC, las Asociaciones de Consumidores y las Organizaciones Empresariales.

Sobre este punto, reiteramos nuestras preguntas, ¿pueden los proveedores proponer un árbitro?, ¿cuál es el sustento para que solo las Organizaciones Empresariales pueden proponer? y ante falta de Asociaciones de Consumidores en su localidad ¿puede un consumidor proponer un árbitro?

Otro punto interesante de este artículo es la posibilidad de las JAC de conformar Órganos Arbitrales Colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal, como el Arbitraje Financiero. Sobre este punto retomaremos en el capítulo siguiente.

Establecer la cuantía superior a las 5 UIT para la competencia de los Órganos Arbitrales Colegiados es un número arbitrario. Consideramos que pudo haberse tomado como referencia la división de competencia por cuantía de los procedimientos de Denuncias Administrativas en los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor, toda vez que ante la Comisión de Protección al Consumidor, que también es un colegiado, se establece que tiene competencia para montos superiores a las 3 UIT.

Por otro lado, en aras de una mejor técnica legislativa, se debe precisar que los casos que pueden observar los Órganos Unipersonales son aquellos iguales o menores a 5 UIT para no dejar un vacío de aquellos casos que sean exactamente iguales a 5 UIT que no se encuentra previsto en el Reglamento y por ende para los casos mayores a ese límite el competente es el Órgano Arbitral Colegiado.

Consideramos además, basándonos en el carácter voluntario, que se debe permitir a las partes elegir el Órgano Arbitral que desean conformar independientemente de la cuantía.

Artículo 13°.- Órganos arbitrales unipersonales

La función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 13° del Reglamento señala que la función de árbitro único solo puede ser ejercida por árbitros nominados a propuesta de la Entidad de la Administración Pública en la que se constituye la JAC, es decir de los Gobiernos Regionales y Locales. Esta posibilidad de propuestas por parte de las referidas entidades brinda una alta cuota de poder y riesgo de captura política mencionada anteriormente, por lo que consideramos que la nominación debería corresponder al Indecopi. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior se pudo haber tomado como referencia la competencia por cuantía de los Procedimientos Administrativos de 3 UIT.

Del Águila observa el criterio para establecer la competencia de los Órganos Arbitrales por Cuantía, sostiene que el *“criterio de cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias para definir si el órgano arbitral es unipersonal o colegiado es totalmente arbitrario y subjetivo. Si es 5 UIT, ¿por qué no podría ser 1 UIT o 10 UIT? ¿Acaso la complejidad o mayor dedicación para la solución de una controversia en la vía arbitral está marcada por la cuantía de la pretensión?”* (Del Águila 2012: 50).

Continúa Del Águila preguntándose: *“¿Qué sucede si la petición es ampliada o modificada y con esto varía su cuantía de 3 UIT a 6 UIT? ¿Seguirá conociendo el órgano arbitral unipersonal o tendrá que convocarse a uno colegiado?”* (Del Águila 2012: 50), a lo cual el autor refiere que *“ni el Código ni el Reglamento regulan o prohíben esta figura (la ampliación o modificación de la petición arbitral). Por tanto, no veo inconveniente para aplicar el artículo 39 de la Ley de Arbitraje, máxime cuando el artículo 2 del Reglamento, permite expresamente la aplicación supletoria de la citada Ley al arbitraje de consumo. En igual sentido, ¿Qué pasa si el proveedor reconviene, y con esto también varía la cuantía controvertida superando las 5 UIT?” Nota del Autor. De la mano con lo señalado en la nota precedente, en tanto, ni el Código ni el Reglamento regulan o prohíben la posibilidad del proveedor a formular una reconvenición ante la demanda del consumidor, usamos el Decreto Legislativo 1071 con este propósito. Ello, estimo, no lesiona en modo alguno el carácter unidireccional del inicio del arbitraje de consumo, a través de la petición exclusiva del consumidor contra el proveedor”* (Del Águila 2012: 50).

Del Águila se pregunta sobre la conveniencia de establecer un arbitraje unipersonal como regla general y de manera excepcional el colegiado, en aras de la reducción de gastos y tiempos, posición con la cual coincidimos y a su vez cobra mayor relevancia con nuestra propuesta de implementación de una Junta Arbitral Piloto. En esa línea Del Águila razona *“si la tendencia del arbitraje de consumo es la reducción de gastos y tiempos para la resolución de este tipo de conflictos, ¿no hubiese sido mejor fijar el arbitraje unipersonal como regla general, y sólo en casos excepcionales - determinados de pronto por la Junta Arbitral de Consumo– permitir la actuación de órganos arbitrales colegiados?”* (Del Águila 2012: 50).

Artículo 14º.- Competencia de los órganos arbitrales

El órgano arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia, incluso sobre las excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse al

arbitraje o cualesquiera otras cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. Se encuentran comprendidas en este ámbito las excepciones por prescripción, caducidad, cosa juzgada y cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 14° del Reglamento establece el Principio *Kompetenz-Kompetenz*, que desarrollamos en el apartado de Principios del Arbitraje, al señalar que el Órgano Arbitral es el único competente para decidir sobre su propia competencia ante excepciones u objeciones relativas a la voluntad de las partes a someterse a arbitraje u otras que impidan entrar en el fondo de la controversia. Se precisa que se pueden pronunciar sobre las Excepciones por Prescripción, Caducidad, Cosa Juzgada u cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales. De ahí la conveniencia de agregar como requisito para ser árbitro, establecido en el artículo 10° del Reglamento, conocimientos acreditados de Derecho Procesal y no sólo de Protección al Consumidor y de Arbitraje, toda vez que se tiene que tener conocimientos sólidos de instituciones procesales para resolver adecuadamente las referidas excepciones.

Artículo 15°.- Abstención y recusación

Son de aplicación a los árbitros las siguientes causales de abstención:

- a) Si es pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de las partes o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.
- b) Si personalmente, o bien su cónyuge o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto de que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquél.
- c) Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de las partes.
- d) Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos dos años, relación de servicio o de subordinación con cualquiera de las partes o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente.

El árbitro que se encuentre en alguna de las causales previstas en el listado anterior u otras circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e

independencia comunicará inmediatamente dicha situación a la Junta Arbitral de Consumo, a fin que ésta designe a su reemplazante.

Cuando el árbitro no se abstuviera a pesar de existir alguna de las causales de abstención expresadas, las partes podrán recusar al árbitro, pedido que será resuelto por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo. En caso de declararse fundada la recusación, la Junta Arbitral de Consumo designará al árbitro reemplazante (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 15° del Reglamento establece las causales de abstención de los árbitros y la posibilidad de las partes de recusarlos si consideran que el árbitro no se abstuvo a pesar de encontrarse dentro de una de las causales del presente artículo.

Sobre este artículo nos preguntamos sobre el literal c ¿qué se entiende por amistad íntima? y si solo fuera amistad ¿podría un árbitro continuar o debería abstenerse?

Por otro lado, de acuerdo a la redacción del artículo se aprecia que no es una relación cerrada sino todo lo contrario al señalar *“el árbitro que se encuentre en algunas de las causales previstas en el listado anterior u otras circunstancias que pueden dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia”* (Decreto Supremo N° 046-2011-PCM), de ahí la pregunta ¿qué se entiende por *otras circunstancias*?

Asimismo, nos preguntamos que ocurren en los casos que se haya solicitado la recusación de un árbitro y la JAC resuelve a infundada la recusación ¿podría la parte solicitante de la recusación impugnar dicha medida y ante quién sería la impugnación?

Artículo 16°.- Facultades

Para efectos de la tramitación de los procedimientos arbitrales, el órgano arbitral cuenta con las siguientes facultades:

- a) Requerir a las partes la presentación y actuación de todo tipo de pruebas.
- b) Citar a audiencia única para escuchar o interrogar a las partes o a sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del arbitraje.
- c) Emitir laudo arbitral.

d) Otras que se le encomienden o le correspondan para la conducción y desarrollo del procedimiento arbitral.

Artículo 17º.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo

17.1 Los proveedores u organizaciones empresariales interesadas en que las controversias con los consumidores se resuelvan a través del procedimiento arbitral deberán adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, para lo cual deberán presentar su solicitud de oferta pública por escrito ante la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

17.2 La admisión de la solicitud será debidamente difundida en los establecimientos del proveedor y en el portal institucional del INDECOPI. Esta adhesión implica el sometimiento a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo previstas en el Código y en el presente Reglamento. 17.3 La admisión de la solicitud otorga derecho a ostentar el distintivo oficial que figura en el anexo del presente Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141º del Código.

17.4 La oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entenderá realizada a todas las Juntas Arbitrales.

17.5 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo tendrá una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido.

17.6 Transcurrido el plazo mínimo de vigencia de la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo ésta podrá revocarse. La revocatoria tendrá efectos a partir de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación de la revocatoria a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Los proveedores deberán informar a los consumidores de la revocatoria por los mismos mecanismos que informaron de su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.

17.7 La revocatoria no afectará a los arbitrajes válidamente iniciados con anterioridad a la fecha en que surte efecto la revocatoria (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 17º del Reglamento nos señala el procedimiento para que los Proveedores u Organizaciones Empresariales se adhieran al Sistema para lo cual deberán presentar su solicitud de oferta pública por escrito ante la ANPC. Posteriormente, la admisión de esta solicitud será difundida tanto en los establecimientos del proveedor como en la página institucional del Indecopi e implica el sometimiento a las normas que regulan el SISAC, el Código, el Reglamento y las Directivas que se han elaborado a la fecha que regulan el Arbitraje de Consumo.

Espinoza Lozada señala respecto de la Oferta Pública que:

Constituye una auténtica propuesta contractual y no una mera invitación a ofrecer, que el consumidor puede identificar con el uso del distintivo oficial en la publicidad, los empaques de los productos y otros medios de difusión. Si este distintivo es reconocido por el consumidor como un valor agregado del producto o servicio que incide en sus decisiones de compra, se convierte en una herramienta poderosa para fomentar la adhesión de las empresas a la vía arbitral. Aunque el Reglamento no lo señala, de conformidad con la doctrina de los actos propios, debe entenderse que existe OPS cuando el proveedor usa el distintivo oficial sin que haya seguido el trámite de adhesión al Sistema Arbitral o la OPS se encuentra vencida o revocada (Espinoza 2011: 131).

Respecto al Distintivo Oficial que menciona este el numeral 3, precisamos que no se consignó anexo alguno en el Reglamento con el Distintivo Oficial. El fin que busca la ostentación del Distintivo Oficial es generar a través de un símbolo la garantía que en aquellos establecimientos adheridos ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir respecto a los productos que venda o servicios que prestan puede el consumidor acudir al Arbitraje de Consumo.

Guzmán Napurí señala sobre el Distintivo Oficial que *“ello es fundamental para que el consumidor se encuentre informado de dicha situación, lo cual a su vez redundará en un beneficio para el propio consumidor, para los proveedores y para el mercado en su conjunto”* (Guzmán 2015: 12).

Consideramos que la ficción impuesta por el artículo 17.4° del Reglamento de considerar que la Oferta Pública de Adhesión al SISAC se entenderá como realizada a todas las JAC no es atractivo para los Proveedores. Consideramos que cada proveedor es distinto en la medida que su alcance puede ser desde Local, Distrital, Provincial, Regional o Nacional, generalmente depende del tamaño de la empresa y comparando con los procedimientos de denuncias administrativas ante los órganos resolutores de protección al consumidor, se toma como referencia para la competencia territorial del referido órgano resolutor el domicilio del denunciado.

Consideramos que sería más atractivo si pudieran adherirse no de manera integral al Sistema respecto a la vinculación en todas las JAC a nivel nacional y se debe permitir a

elección del proveedor, en aras de la voluntariedad, vincularse a aquellas JAC que consideren adecuadas para encaminar el Arbitraje de Consumo. Se tiene que tomar en cuenta que las cualidades profesionales, académicas, o razones logísticas o simple dudas de la imparcialidad de los árbitros, no son las mismas en todas las regiones o el simple hecho que no tienen presencia física en dichos lugares y designar representantes puede acarrear mayores costos.

Lo propuesto significaría ajustar la difusión por medios del Distintivo Oficial a los lugares donde se encuentren las JAC que voluntariamente soliciten adherirse o cambiando el diseño, colores o una inscripción señalando expresamente para aquellos lugares señalados donde opten adherirse como un Distintivo Oficial Limitado.

En el artículo 9° numeral 1 de la Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores al SISAC, la ANPC a través de la DPC otorga al proveedor adherido, la licencia de uso sobre el Distintivo Oficial de Adhesión al SISAC.

En el segundo numeral del artículo 9° de la referida Directiva se establece que los proveedores adheridos podrán utilizar en sus comunicaciones comerciales el Distintivo Oficial concedido, de acuerdo al Reglamento y manuales de uso. Al respecto entendemos que se elaborará el manual de uso correspondiente. En ese sentido, consideramos que debe de implementarse dos tipos de Distintivos Oficiales:

El primero denominado Distintivo Oficial de Adhesión Integral por el cual el proveedor se adhiere sin limitación alguna a todas las Juntas Arbitrales que se constituyan a nivel Nacional y otorga el derecho de ostentar el Distintivo Oficial de Adhesión Integral. En esa línea, la admisión de la solicitud otorga derecho a ostentar el Distintivo Oficial de Adhesión Integral y sin limitación al Sistema de Arbitraje de Consumo que figura en el anexo del presente Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141° del Código.

En segundo lugar, el Distintivo Oficial de Adhesión Limitada. El proveedor tiene derecho a ostentar el referido distintivo cuando se adhiere al Sistema de Arbitraje de Consumo de manera limitada dependiendo de la limitación establecida por el proveedor que puede ser por razones de Adhesión Temporal, Cuantía, Territorio, Materia, Procedimental como la Mediación y Conciliación previa ante el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del

Indecopi, entre otros y otorga el derecho al proveedor de ostentar el Distintivo Oficial de Adhesión Limitada.

Sobre este punto tomamos como referencia lo señalado en los artículos 26°, 27° y 28° del Real Decreto N° 231/2008, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo español⁹⁷. El artículo 17.5° del Reglamento establece que la adhesión al SISAC tendrá una vigencia mínima de permanencia de un año.

Consideramos que establecer en un año el plazo de permanencia obligatoria para los proveedores no resulta atractivo por ser muy amplio y podría significar que no se adhieran.

Consideramos que el carácter voluntario del Arbitraje de Consumo también debe de impregnarse en el plazo de permanencia mínima toda vez que es una apuesta por parte del proveedor a un Sistema nuevo que no tiene antecedentes en nuestro país y qué mejor que el proveedor establezca el plazo menor para vincularse al Sistema.

Por otro lado, si un proveedor opta por desvincularse de la adhesión al Arbitraje de Consumo no sólo tiene que esperar que transcurra el año de mínima permanencia obligatoria sino luego de la comunicación de revocatoria tiene que esperar 30 días hábiles que serían un mes y medio aproximadamente de vinculación al Sistema al cual ya no tiene intención de formar parte.

Por otro lado, detectamos una inconsistencia entre lo señalado por el artículo 17.6° del Reglamento del SISAC y el artículo 10.2° de la Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores adheridos al SISAC, toda vez que en el primero establece un plazo de 30 días hábiles siguientes a la comunicación por parte del proveedor a la ANPC para que la revocación surta efectos y la referida Directiva establece para la

⁹⁷ Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 26. Oferta pública de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.

Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, en particular, en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo.

Reglamento de Arbitraje de Consumo. Artículo 27. Competencia territorial para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.

1. Será competente para conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su actividad. Si en el ámbito territorial en el que la empresa o profesional desarrolla principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.

misma situación 30 días calendarios. Sobre este punto debemos indicar que el Reglamento fue aprobado por un Decreto Supremo y la Directiva por una Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi. En ese sentido, consideramos que debe de considerarse lo señalado por el Reglamento por Primacía Normativa.

Al respecto, consideramos que los treinta días hábiles para que la revocatoria surta efectos constituye una traba a la salida del Sistema Arbitral de Consumo. Consideramos que luego de solicitar la revocación formal podría surtir efectos al día hábil siguiente.

Artículo 18.- Sometimiento al arbitraje de consumo

18.1 La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede ser acreditada con el convenio arbitral celebrado de modo previo a la existencia de la controversia; o, mediante la aceptación por parte del consumidor de la oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo o el acuerdo de ambas partes en la forma señalada en el numeral 18.4 del presente artículo, una vez surgida la controversia.

18.2 El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato o acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de consumidores y proveedores de resolver sus conflictos a través del arbitraje de consumo. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en documento firmado por las partes u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo.

18.3 Cuando exista adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo la petición de arbitraje del consumidor demuestra la voluntad de ambas partes de someter su controversia al arbitraje de consumo.

18.4 En caso de que no conste la voluntad del proveedor de someter sus conflictos al arbitraje de consumo en alguna de las formas señaladas, pero exista petición de arbitraje del consumidor, se notificará al proveedor reclamado de la existencia de la solicitud para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación, la acepte o rechace. Transcurrido dicho plazo, sin que conste la aceptación del arbitraje por el proveedor, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud notificando a las partes (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

En este artículo se desarrolla las formas de someterse al Arbitraje de Consumo, la primera de ellas a través de la manifestación de la voluntad de las partes mediante un convenio arbitral celebrado de modo previo a la existencia de la controversia. Este punto genera

controversias, toda vez que parte de la doctrina considera que limita el derecho de elegir del consumidor cuando aparezca la controversia de ir al Arbitraje de Consumo u otra vía que considere oportuna como en nuestro ordenamiento ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor, o por la Mediación y/o Conciliación ante el SAC. Mayor información al respecto fue desarrollado en el apartado de convenio arbitral. Asimismo, mediante la aceptación por parte del consumidor de la Oferta Pública de Adhesión que entendemos se da cuando aparece el conflicto de consumo, por lo que consideramos que en este caso el consumidor indubitadamente ejerce su libertad de elegir por esta vía.

El artículo 18.2° del Reglamento señala que el Convenio Arbitral podrá adoptar la forma de cláusula incorporada en un contrato. Al respecto consideramos que podría vulnerar el derecho de consumidor de elegir la vía que considere más idónea para resolver su conflicto de consumo, situación que cobra mayor relevancia con la presencia de contratos de adhesión en la adquisición de productos o prestación de servicios. Por otro lado, consideramos pertinente que la cláusula incorporada señalada debe de tener existencia propia y tener existencia independiente, es decir, el consumidor podría aceptar las demás condiciones del contrato pero si lo considera pertinente no vincularse al Convenio Arbitral.

Este numeral prescribe que el Convenio Arbitral deberá constar por escrito, en documento firmado por las partes u otro medio de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo. Sobre esto último se podría considerar un avance al Arbitraje de Consumo Electrónico como se da en España y podría configurarse un acuerdo mediante el intercambio de correos electrónicos.

El artículo 18.4° del Reglamento señala que ante la falta de voluntad del proveedor de adherirse voluntariamente al Sistema y si existe una petición por parte del consumidor, esta petición se trasladará al proveedor reclamado con un plazo de 5 días hábiles para que la acepte o la rechace y luego de ese plazo ante la falta de aceptación del arbitraje el secretario técnico de la JAC archivará la referida solicitud.

Ante la falta de atractivo en las reglas establecidas para la adhesión del proveedor, considero que esta causal podría convertirse en la regla toda vez que el escenario sería de un consumidor que solicita que su caso se lleve a arbitraje se le traslade pedido al proveedor y si acepta este último se vincula para el caso en concreto.

Por otro lado, este artículo señala el archivo de la solicitud si el proveedor no acepta el arbitraje. Consideramos que pudo haberse previsto la fórmula de aceptación parcial, por ejemplo se somete a las normas del Sistema menos las referidas a la Indemnización de Costos y Costas, entre otras.

Consideramos que el traslado de la petición de arbitraje generará costos de notificación que consideramos que es difícil que lo asuman los Gobiernos Regionales y Locales.

Es pertinente señalar que la Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores al SISAC en su artículo 4° establece que los Proveedores u Organizaciones Empresariales deben de llenar una solicitud, Formulario de Adhesión al SISAC para adherirse y presentarlo al Indecopi. El referido artículo precisa la información mínima que debe contener dicha solicitud:

- a) Nombre o razón social del solicitante.
- b) Documento de Identidad y/o número de Registro Único de Contribuyente – R.U.C.
- c) Nombre y documento de identidad de los representantes legales, de ser el caso.
- d) Nacionalidad del solicitante y de sus representantes legales
- e) Actividad comercial del solicitante
- f) Domicilio real del proveedor, así como el domicilio a ser utilizado para efectos de remitir comunicaciones.
- g) Correo electrónico, página web y números telefónicos, en caso contará con ellos (Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI).

Asimismo, señala los documentos que deben de acompañar a la solicitud:

- a) Declaración de conocimiento de la regulación del Sistema Arbitral de Consumo.
- b) Ficha R.U.C. del solicitante
- c) Copia Literal de la Partida Registral que acredite la inscripción ante Registros Públicos, de tratarse de personas jurídicas.
- d) Vigencia de Poder de los representantes legales, con un máximo de antigüedad de 30 días.

e) Autorización para que las Juntas Arbitrales de Consumo y la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor utilicen los datos consignados en la solicitud de adhesión y que sean necesarios para la divulgación de la adhesión en el Registro de Proveedores Adheridos al SISAC (Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI).

Sobre este último literal, consideramos que en la medida que un proveedor puede ser una persona natural con negocio, se tendría que respetar los derechos ARCO establecidos por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, que son los de acceder a los datos (Acceso), el derecho a la rectificación (Rectificación), cancelación de los datos (Cancelación) y el derecho a la oposición al tratamiento de los mismos (Oposición), toda vez que existe la posibilidad de vulneración de sus derechos de datos personales.

Por otro lado, el artículo 5° de la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC, señala que las propuestas son evaluadas y pueden ser subsanadas en caso de observaciones, caso contrario se tendrá como no admitida dicha solicitud y sin perjuicio de la evaluación realizada por la Autoridad, la documentación presentada por el solicitante se encontrará sujeta a control posterior por parte de la administración.

Luego de la evaluación – artículo 6° de la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC – la Autoridad a través de la DPC emitirá una Resolución en la que dispondrá la admisión o no de la misma y en caso sea admitida, - artículo 7° de la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC –, será comunicada a cada JAC que estuviera implementada a nivel nacional.

Adherirse al Sistema – artículo 8° de la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC – implica el sometimiento de parte del proveedor a las normas que regulan el SISAC previstas en Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM y sus normas de implementación.

Asimismo se prescribe que la adhesión al SISAC será única y a todas las JAC que conforman el SISAC y tendrán una vigencia mínima de un año y en caso de no señalarle el plazo de adhesión se entiende que es por tiempo indeterminado.

Artículo 19º.- Inicio del procedimiento

19.1 El procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo, con los requisitos formales que a tal efecto establezca la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

19.2 El consumidor deberá presentar con su petición de arbitraje los medios probatorios que respalden las pretensiones planteadas y, de ser aplicable, copia del convenio arbitral. En la petición de arbitraje, el consumidor deberá declarar, bajo responsabilidad, el domicilio donde deberá notificarse al reclamado de las actuaciones del proceso.

19.3 Si la solicitud no reuniera los requisitos formales referidos en el numeral 19.1 del presente artículo, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al consumidor su subsanación en un plazo que no podrá exceder de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibles la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.

19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 19.1º del Reglamento establece que el procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la JAC. Al respecto consideramos que este artículo establece la Unidireccionalidad del SISAC, toda vez que sólo lo puede iniciar el consumidor de manera expresa.

Espinoza Lozada considera sobre la Unidireccionalidad del Arbitraje de Consumo que *“sin perjuicio de que el proveedor pueda impedir que el consumidor acuda a los procedimientos administrativos cuando ambos hayan pactado el sometimiento de sus controversias a la vía arbitral planteando una excepción de convenio arbitral, de conformidad con el artículo 145 del Código: ‘El sometimiento del consumidor al Arbitraje de Consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción o las normas del presente Código’* (Espinoza 2011: 132).

El plazo señalado en el artículo 19.2º del Reglamento de dos días hábiles es igual a lo otorgado al consumidor por los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor para subsanar la Denuncia Administrativa observada.

El artículo 19.4° del Reglamento presenta un error al utilizar el término “denuncia” en lugar de petición de arbitraje.

Artículo 20°.- Remisión de la petición de arbitraje

En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la petición de arbitraje, siempre que ésta cumpla con los requisitos formales para su admisión y que se verifique la voluntad de las partes de someter su conflicto al arbitraje, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo informará a las partes del órgano arbitral competente para conocer su controversia y de la conformación del órgano arbitral para que puedan ejercer su derecho a recusar a los árbitros, de ser el caso.

Artículo 21°.- Trámite de la petición de arbitraje

21.1 Admitida la petición de arbitraje por el órgano arbitral, éste correrá traslado de ella al proveedor reclamado para que la conteste dentro de los diez (10) días hábiles de notificado.

21.2 El órgano arbitral podrá citar a audiencia única para actuar algún medio probatorio o para escuchar a las partes o sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia de la petición de arbitraje.

21.3 El plazo máximo para que el órgano arbitral pueda emitir su laudo es de noventa (90) días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el plazo puede ser ampliado por quince (15) días hábiles adicionales cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique.

21.4 Los órganos arbitrales podrán hacer uso de medios electrónicos para la notificación de las distintas actuaciones del procedimiento arbitral cuando las partes así lo hayan solicitado (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

De acuerdo al artículo 21.1° del Reglamento el proveedor cuenta con 10 días hábiles para brindar sus descargos ante la petición de arbitraje del consumidor. Al respecto consideramos en aras de implementar un Sistema de Arbitraje de Consumo más atractivo para el proveedor se debe de permitir que éste pueda reconvenir al momento de brindar sus descargos siempre y cuando la pretensión del proveedor sea susceptible de Arbitraje de Consumo y cuente con una conexión con la pretensión de petición de arbitraje del consumidor.

Este punto se plasma tomando como referencia la reconvencción el proveedor que se establece el artículo 43° del Reglamento del Sistema de Arbitraje español⁹⁸.

El artículo 21.3° del Reglamento establece el plazo máximo del Órgano Arbitral para emitir su laudo de 90 días hábiles contados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje y de manera excepcional el plazo puede ampliarse por 15 días hábiles. Entendemos que el aviso de ampliación excepcional se debe notificar dentro del plazo de los 90 días hábiles originales si se notifica luego de ese plazo consideramos que no sería válido.

Como mencionábamos anteriormente, el artículo 21.4° del Reglamento es un avance al prever la utilización de medios electrónicos para las notificaciones sin embargo, no se puede considerar que el Arbitraje de Consumo peruano se encuentra encaminado a convertirse en un Arbitraje de Consumo Electrónico.

Artículo 22°.- Prueba a instancia de parte

En caso de que las partes consideren necesaria la actuación de cualquier medio probatorio, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular la petición de arbitraje o descargos, a efectos de que el órgano arbitral evalúe la pertinencia y procedencia de su actuación (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

En el artículo 22° del Reglamento permite a las partes la solicitud la actuación de medios probatorios al momento de la petición del arbitraje para el consumidor como los descargos para el proveedor. Al respecto nosotros nos preguntamos por qué no se permite en cualquier momento antes de la emisión del laudo toda vez que el Órgano Arbitral evaluará si es pertinente la referida actuación, en virtud del Principio de Audiencia que informa el Arbitraje de Consumo.

⁹⁸ Real Decreto N° 231/2008. Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo español. Artículo 43. Reconvencción y modificación de las pretensiones de las partes.

1. En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante. La ampliación de la solicitud o la reconvencción no modifican la competencia del órgano arbitral designado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en los artículos 19 y 20.

2. Planteada la reconvencción, los árbitros la inadmitirán si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. La inadmisión de la reconvencción se recogerá en el laudo que ponga fin a la controversia.

3. Admitida la reconvencción, se otorgará al reclamante un plazo de quince días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Artículo 23º.- Gratuidad del arbitraje

23.1 La gratuidad del arbitraje reconocida en el artículo 137º del Código implica que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de tasa o derecho administrativo alguno.

23.2 Sin perjuicio de ello, los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán asumidos por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Asimismo, la gratuidad del arbitraje no desconoce la facultad del órgano arbitral para la condena al reembolso de costas y costos del procedimiento conforme al artículo 25º del presente Reglamento (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

Sobre la gratuidad establecida en el artículo 23.1º del Reglamento comentamos que es un principio del Sistema establecido en el artículo 137º del Código. La gratuidad es un tema sensible en la medida que un arbitraje de calidad generan costos para pagar a los árbitros, personal administrativo, temas logísticos, notificaciones entre otros. Para su autosostenimiento es necesario recursos, presupuesto que la entidades públicas, sean Gobiernos Regionales o Locales, tendrían que redireccionar de su partida presupuestal.

Espinoza Lozada señala sobre este punto que⁹⁹:

La gratuidad de la petición de arbitraje sin discriminación es un exceso para una administración con recursos limitados, que debe financiar el sistema arbitral con cargo al presupuesto de las instituciones involucradas sin poder demandar recursos adicionales del Tesoro Público, según la Primera Disposición Complementaria Final del Código. Una gratuidad de este tipo ni siquiera existe en los procedimientos judiciales. Asimismo, vale recordar al legislador que los problemas expuestos en las reclamaciones de consumo pueden comprender bienes de alto valor inclusive suntuosos y está demostrado que el público que presenta reclamos de consumo no pertenece al grupo poblacional de menores recursos económicos, por lo que lo recomendable hubiera sido fijar el pago de un derecho o arancel moderado en función de la cuantía; que aunque no cubra el íntegro del costo del procedimiento ayude a su financiación y evite la presentación de peticiones de arbitraje con poco sustento que serán desestimadas en el laudo (Espinoza Lozada 2011: 131).

⁹⁹ Espinoza Lozada refiere que "En el Documento de Trabajo N° 001-2000, "Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnóstico y Propuesta", elaborado por el Área de Estudios Económicos de INDECOPI (p.55 y 56) se señala que "Los reclamos que llegan al SAC provienen de distintos niveles socioeconómicos. Los segmentos B y C tienen la participación más importante, como se observa en el cuadro 20. Sin embargo, teniendo en cuenta los volúmenes de población en los distintos segmentos, la actuación de INDECOPI tiene incidencia en los sectores A y B, pero muy poco en el sector D." En el cuadro referido se muestra los reclamos presentados ante el SAC por niveles socioeconómicos: Sector A (14%), B (40%), C (29%) y D (17%)."

Artículo 24º.- Arbitraje de derecho y en equidad o conciencia

El arbitraje de consumo es de derecho salvo que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decidirá en equidad o en conciencia. En estos dos últimos casos, el árbitro no necesariamente será abogado (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 24º del Reglamento establece la posibilidad de establecer un Arbitraje de Derecho y en Equidad o Conciencia. Este artículo señala que la regla a seguir es uno de derecho salvo que las partes pacten expresamente que el Órgano Arbitral decidirá en Equidad o en Conciencia con la particularidad que en estos dos últimos casos el árbitro podría ser un profesional distinto a un abogado, entendiéndose que en los Arbitrajes de Derecho necesariamente serán abogados.

Espinoza Lozada señala sobre la prevalencia del Arbitraje de Derecho que este tipo de arbitraje *“evita la inobservancia de normas imperativas o de aquella que regulan determinada actividad, exigibles por el consumidor en tanto garantía legal sobre la que reposa la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. Una garantía legal no puede ser obviada por un pacto ni por la garantía implícita, peligro que puede correrse con arbitrajes de equidad”* (Espinoza 2014: 112).

Artículo 25º.- Laudo arbitral

25.1 El órgano arbitral es competente para conocer el fondo de la controversia y para decidir sobre cualesquiera cuestiones conexas y accesorias a ella que se promuevan durante las actuaciones arbitrales.

25.2 El órgano arbitral podrá ordenar a favor de los consumidores las medidas correctivas contempladas en los artículos 114º a 116º del Código, además de la indemnización por daños y perjuicios a que se refiere el artículo 115.7 del Código.

25.3 El órgano arbitral podrá condenar a los proveedores vencidos al pago de las costas y los costos del procedimiento fijando su cuantía. Excepcionalmente, en aquellos casos que se aprecien mala fe o temeridad, podrá condenarse al consumidor al pago de las costas y costos del procedimiento.

25.4 En caso de que el órgano arbitral sea colegiado, los laudos se aprueban por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, el Presidente tiene voto dirimente. Los laudos serán firmados únicamente por el Presidente, salvo que existan votos singulares o en discordia.

25.5 Los laudos arbitrales deben ser notificados a las partes en un plazo máximo de diez (10) hábiles de su emisión.

25.6 El incumplimiento del laudo arbitral y del pago de las costas y costos del procedimiento arbitral será sancionado por los Órganos Resolutivos del Procedimiento Sumarísimo (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

Sobre el artículo 25.1° del Reglamento cabe preguntarnos qué se entiende por *cuestiones conexas y accesorias*.

El artículo 25.2° del Reglamento establece que los Órganos Arbitrales podrán dictar medidas correctivas y la indemnización por daños y perjuicios. Al respecto, la indemnización por daños y perjuicios es un tema que se tiene que tomar con cautela toda vez que es un punto que podría ocasionar desincentivos para los proveedores para poder adherirse al Sistema por un año y 30 días hábiles para desvincularse del SISAC.

El artículo 25.3° del Reglamento establece que el Órgano Arbitral podrá condenar a los proveedores vencidos al pago de costos y costas del procedimiento fijando su cuantía. Al respecto nos preguntamos si en la petición de arbitraje por parte del consumidor debe de consignarse expresamente la solicitud de costos y costas como en las Denuncias Administrativas ante los OPS. Asimismo, nos preguntamos cuáles son los criterios para condenarse a los proveedores vencidos.

El artículo 25.4° del Reglamento señala la forma como se aprueban los laudos y precisa que estos se aprueban por mayoría y si no existiese acuerdo de la mayoría, el Presidente del Órgano Arbitral tiene voto dirimente. Asimismo, señala que los laudos serán firmados únicamente por el Presidente, salvo que existan votos singulares o en discordia. Sobre este último punto señalamos que los laudos deberían ser firmados por todos los árbitros y no sólo por el Presidente.

El artículo 25.6° del Reglamento señala que el Incumplimiento del Laudo Arbitral y del Pago de las Costas y Costos del procedimiento arbitral será sancionado por los OPS. Sobre este punto se tendría que aclarar si ante un Incumplimiento del Laudo o del pago de las Costas y Costos el OPS inicia de oficio un procedimiento de Denuncia Administrativa ante la comunicación por parte del consumidor del incumplimiento o este último tendría que iniciar formalmente la Denuncia Administrativa pagando la tasa correspondiente y en ambos casos

nos preguntamos si se consideraría el plazo de prescripción del Código de dos años consideradas para las infracciones a los derechos de los consumidores¹⁰⁰.

Artículo 26°.- Rectificación, ampliación y aclaración

Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar que el laudo arbitral sea rectificado por errores numéricos, de redacción o de naturaleza similar. En el mismo plazo, podrá ser ampliado o aclarado de mediar solicitud de parte, siempre que tal petición se haya formulado en los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación del laudo (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El artículo 26° del Reglamento señala que dentro de los 15 días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar que el laudo arbitral sea rectificado por errores numéricos, de redacción o de naturaleza similar. Asimismo, señala que lo solicite la parte en los 5 días hábiles siguientes de la notificación del laudo. Al respecto, apreciamos que no se ha determinado la naturaleza de los 15 días señalados en este artículo, es decir, si éstos son días calendario o hábiles. Asimismo, nos preguntamos qué se entiende que el laudo podrá ser ampliado.

Respecto a la naturaleza de los días, en este artículo, ante la falta de precisión si son hábiles o calendarios, debemos considerar de acuerdo al artículo 2° del presente Reglamento que señala que en lo no previsto en el Código ni en el Reglamento se debe de acudir como norma supletoria a la Ley de Arbitraje peruano que en su artículo 12° literal c señala que *“los plazos establecidos por días se computarán por días hábiles”* (Decreto Legislativo N° 1071).

Artículo 27°.- Anulación del laudo

27.1 Contra el laudo solo podrá interponerse el recurso de anulación previsto en el artículo 62° y siguientes del Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje. Este recurso constituye la única vía de impugnación del laudo y tiene por objeto la revisión de su validez por las causales taxativamente establecidas en el artículo 63 del referido decreto legislativo o norma que lo sustituya o modifique.

¹⁰⁰ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

27.2 El recurso de anulación se interpone ante la Sala Civil de la Corte Superior de la sede de la Junta Arbitral de consumo dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

27.3 La interposición del recurso no suspende la obligación de cumplimiento del laudo ni su ejecución, salvo que el Poder Judicial ordene su suspensión (Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo).

El presente artículo remite lo dispuesto del artículo 62° al 66° del Título VI del Decreto Legislativo N° 1071, que establece el objeto del recurso de anulación, las causales de anulación, el trámite del recurso, su consecuencia y la garantía de cumplimiento¹⁰¹.

¹⁰¹ Artículos pertinentes del Decreto Legislativo N° 1071 – Decreto Legislativo que norma el Arbitraje. Título VI. Anulación y Ejecución:

Artículo 62.- Recurso de anulación.- 1. Contra el laudo sólo podrá interponerse recurso de anulación. Este recurso constituye la única vía de impugnación del laudo y tiene por objeto la revisión de su validez por las causales taxativamente establecidas en el artículo 63. 2. El recurso se resuelve declarando la validez o la nulidad del laudo. Está prohibido bajo responsabilidad, pronunciarse sobre el fondo de la controversia o sobre el contenido de la decisión o calificar los criterios, motivaciones o interpretaciones expuestas por el tribunal arbitral.

Artículo 63.- Causales de anulación.- 1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe: a. Que el convenio arbitral es inexistente, nulo, anulable, inválido o ineficaz. b. Que una de las partes no ha sido debidamente notificada del nombramiento de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o no ha podido por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos. c. Que la composición del tribunal arbitral o las actuaciones arbitrales no se han ajustado al acuerdo entre las partes o al reglamento arbitral aplicable, salvo que dicho acuerdo o disposición estuvieran en conflicto con una disposición de este Decreto Legislativo de la que las partes no pudieran apartarse, o en defecto de dicho acuerdo o reglamento, que no se han ajustado a lo establecido en este Decreto Legislativo. d. Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias no sometidas a su decisión. e. Que el tribunal arbitral ha resuelto sobre materias que, de acuerdo a ley, son manifiestamente no susceptibles de arbitraje, tratándose de un arbitraje nacional. f. Que según las leyes de la República, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje o el laudo es contrario al orden público internacional, tratándose de un arbitraje internacional. g. Que la controversia ha sido decidida fuera del plazo pactado por las partes, previsto en el reglamento arbitral aplicable o establecido por el tribunal arbitral. 2. Las causales previstas en los incisos a, b, c y d del numeral 1 de este artículo sólo serán procedentes si fueron objeto de reclamo expreso en su momento ante el tribunal arbitral por la parte afectada y fueron desestimadas. 3. Tratándose de las causales previstas en los incisos d. y e. del numeral 1 de este artículo, la anulación afectará solamente a las materias no sometidas a arbitraje o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás; en caso contrario, la anulación será total. Asimismo, la causal prevista en el inciso e podrá ser apreciada de oficio por la Corte Superior que conoce del recurso de anulación. 4. La causal prevista en el inciso g. del numeral 1 de este artículo sólo será procedente si la parte afectada lo hubiera manifestado por escrito de manera inequívoca al tribunal arbitral y su comportamiento en las actuaciones arbitrales posteriores no sea incompatible con este reclamo (...) 7. No procede la anulación del laudo si la causal que se invoca ha podido ser subsanada mediante rectificación, interpretación, integración o exclusión del laudo y la parte interesada no cumplió con solicitarlos. 8. Cuando ninguna de las partes en el arbitraje sea de nacionalidad peruana o tenga su domicilio, residencia habitual o lugar de actividades principales en territorio peruano, se podrá acordar expresamente la renuncia al recurso de anulación o la limitación de dicho recurso a una o más causales establecidas en este artículo. Si las partes han hecho renuncia al recurso de anulación y el laudo se pretende ejecutar en territorio peruano, será de aplicación lo previsto en el título VIII.

Artículo 64.- Trámite del recurso.- 1. El recurso de anulación se interpone ante la Corte Superior competente dentro de los veinte (20) días siguientes a la notificación del laudo. Cuando se hubiere solicitado la rectificación, interpretación, integración o exclusión del laudo o se hubiere efectuado por iniciativa del tribunal arbitral, el recurso de anulación deberá interponerse dentro de los veinte (20) días de notificada la última decisión sobre estas cuestiones o de transcurrido el plazo para resolverlos, sin que el tribunal arbitral se haya pronunciado (...).

Artículo 66.- Garantía de cumplimiento.- 1. La interposición del recurso de anulación no suspende la obligación de cumplimiento del laudo ni su ejecución arbitral o judicial, salvo cuando la parte que impugna el laudo solicite la suspensión y cumpla con el requisito de la garantía acordada por las partes o establecida en el reglamento arbitral aplicable. Al examinar la admisión del recurso, la Corte Superior verificará el cumplimiento del requisito y, de ser el caso, concederá la suspensión. 2. Si no se ha acordado requisito alguno, a pedido de parte, la Corte Superior concederá la suspensión, si se constituye fianza bancaria solidaria, incondicionada y de realización automática en favor de la otra parte con una vigencia no menor a seis (6) meses renovables por todo el tiempo que dure el trámite del recurso y por una cantidad equivalente al valor de la condena contenida en el laudo (...).

2. Análisis del Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI¹⁰²

De acuerdo al Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi, se mantuvieron reuniones con la Asociación de Municipalidades del Perú – en adelante AMPE – y Asbanc.

El referido Informe – Punto 4 – señala que el AMPE ha manifestado su preocupación respecto a *“quién asumiría los costos de implementación y pago de árbitros y otros gastos que se incurran al implementar el SISAC”* (Informe DPC-INDECOPI 2015:1), toda vez que *“dicho sistema fue diseñado como uno de acceso gratuito”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 1).

Consideramos la observación brindada por el AMPE como válida toda vez que el gasto de un organismo estatal se encuentra limitado sobre la base de su presupuesto anual y considerar asimilar costos adicionales en un esquema gratuito generaría reacomodar sus designaciones presupuestales para destinar fondos al SISAC en desmedro de otras obligaciones con su comunidad local o regional.

Por su parte el Comité de Derecho Bancario de Asbanc manifiesta – Punto 5 – *“su preocupación sobre la intervención de los gobiernos regionales y locales en la administración de las juntas regionales y locales, opinando que sería necesario que en una etapa preliminar, las mismas sean constituidas en el Indecopi”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2). El referido informe también señala que existe una *“buena disposición de Asbanc para coadyuvar al Indecopi en la implementación del SISAC”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2).

La referida consultoría – Punto 8 – señala que *“los Gobiernos Regionales manifiestan contar con recursos escasos para destinarlos a mayores acciones, de las que realizan actualmente, en temas de protección al consumidor”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2).

Por otro lado, los referidos gobiernos *“perciben que el sistema requiere de profesionales especializados con los que actualmente no cuentan en sus regiones”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2), concluyendo que *“los Gobiernos Regionales y Locales no están*

¹⁰² Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi, fue brindado por una solicitud de Acceso a la Información Pública otorgado mediante Carta N° 0420-2015/GEG-SAC del 19.06.15.

preparados en la situación actual, para asumir la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo” (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2).

Asimismo, en el Punto 9 señala los siguientes factores:

(i) La falta de asignación presupuestal de los gobiernos regionales y locales aducen para no realizar la implementación y sostenimiento del SISAC, en los términos en los que fue diseñado por el Código, y por consiguiente la inexistencia de incentivo para que dichos niveles de gobierno se muestren dispuestos a asumir su implementación.

(ii) La preocupación mostradas por el sector empresarial respecto de que los gobiernos regionales y locales administren la justicia de consumo; es necesario establecer una alternativa de implementación del SISAC que en cumplimiento estricto de la normativa vigente, también resulte atractiva para los proveedores, ello en tanto el SISAC resulta un sistema de sometimiento voluntario para las partes inmersas en un conflicto de consumo, por lo que sin voluntad de los proveedores el sistema no resulta viable (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2).

El Informe – Punto 10 – señala que:

Es pertinente que en un primer momento el SISAC sea implementado por el Indecopi a través de un proyecto piloto que permita consolidar el sistema y poder analizar su impacto y corregir las posibles falencias no advertidas en el diseño por ser un mecanismo novedoso en nuestro ordenamiento y con características únicas respecto a sus similares internacionales (en tanto el sistema arbitral de solución de conflictos de consumo viene siendo implementado en países como Argentina y España que no cuentan con un sistema administrativo de solución de conflictos y que por lo tanto implementan el arbitraje como alternativa a la vía judicial de solución) (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2-3).

El referido Informe – Punto 12 – refiere que el Plan Piloto propuesto *“funcionaría en paralelo a un trabajo de sensibilización de los gobiernos regionales y locales a fin de lograr la internalización en estos de la importancia de acoger en su estructura administrativa y a cargo de su partida presupuestal la implementación de las Juntas Arbitrales de Consumo”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 3).

El Informe señala – Punto 13 – que *“resulta pertinente que en una primera etapa sea el Indecopi, quien asuma la constitución y administración de la primera Junta Arbitral de Consumo Piloto”* (Informe DPC-INDECOPI 2015: 3).

Para establecer la sede de la Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto – Punto 18 – el Consultor utilizó como criterios la cantidad de reclamos presentados en la Región, el Ingreso Real Per Cápita de cada Región y la Población, otorgándole un peso de 70, 20 y 10 por ciento, respectivamente (Informe DPC-INDECOPI 2015: 4).

El Punto 20 del Informe: refiere que *utilizando los Criterios y Pesos indicados, se llegó al siguiente resultado:*

Puesto ocupado	Región	Reclamos (x70)	Ingreso real PC (x20)	INEI Población (x10)	Puntaje Total
1	Lima	910	240	130	1280
2	La Libertad	740	120	110	1070
3	Piura	770	20	120	910
4	Arequipa	630	220	60	910
5	Lambayeque	700	40	50	790
6	Cusco	560	0	70	630
7	Junín	420	80	80	580
8	Loreto	490	0	30	520
9	Ica	350	80	80	510
10	Ancash	280	60	40	380
11	Tacna	140	180	0	320

Fuente: Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi. (Informe DPC-INDECOPI 2015: 5)

Posteriormente, luego de establecer las 11 Regiones mejores ubicadas se aplicaron sobre éstas los criterios de prestigio y calidad de las universidades de la Región y del pilar de desempeño económico, obteniendo como resultado en el punto 21 la Tabla de Puntaje Obtenido y la Tabla de Resultados aplicando criterios y pesos seleccionados:

Tabla de Puntaje Obtenido

Región	Prestigio y Calidad de las Universidades	Pilar de Desempeño Económico
Lima	27.5	76
La Libertad	15.8	45
Piura	29.15	44
Arequipa	22.7	62
Lambayeque	7.5	44
Cusco	20.8	49
Junín	7.7	43
Loreto	21.2	35
Ica	19.2	64
Ancash	5.25	41
Tacna	4.5	51

Fuente: Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi. (Informe DPC-INDECOPI 2015: 5)

Tabla de resultados aplicando Criterios y Pesos seleccionados

Región	Puntaje obtenido en base a los 3 primeros criterios (x70) (*)	Universidades (x10)	Pilar de Desempeño Económicos (x20)	Puntaje Final	Orden de Implementación
Lima (**)	89600	275	1520	91395	1
La Libertad	74900	158	900	75958	2
Arequipa	63700	227	1240	65167	3

Piura	63700	291.5	880	64871.5	4
Lambayeque	55300	75	880	56255	5
Cusco	44100	208	980	45288	6
Junín	40600	77	860	41537	7
Ica	35700	192	1280	37172	8
Loreto	36400	212	700	37212	9
Ancash	26600	52.5	820	27472.5	10
Tacna (***)	22400	45	1020	23465	11

Fuente: Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi. (*) Los tres primeros criterios son los referidos a: (i) número de reclamos presentados por los consumidores en cada región del país; (ii) ingreso real per cápita de cada región; y (iii) número de población por cada región. (**) El consultor consideró que si bien Lima y Callao corresponden a dos regiones distintas, para efectos de la consultoría elaborada serían considerados como una sola. (***) El Consultor indicó que si bien Ancash obtuvo una mejor posición respecto a Tacna debido a que dicha ciudad goza de una condición especial; su ubicación geográfica propicia el constante tránsito y consumo de ciudadanos chilenos en la zona. (Informe DPC-INDECOPI 2015: 6).

El Informe señala que el orden de implementación del Plan Piloto de la Junta Arbitral de Consumo ubica en primer lugar a Lima como la Región en la que se debería de iniciar el Plan Piloto de Implementación de Juntas Arbitrales de Consumo y que la Junta Arbitral de Consumo puede crearse en cualquier distrito donde la Sede Central del Indecopi ejerza su ámbito de competencia territorial, los mismos que se encuentra mencionados en el Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI.

El Informe señala que la Consultoría sostiene que el honorario de un árbitro en el SISAC se debería encontrar dentro del margen promedio de honorarios arbitrales cobrados por tres de los principales centros de arbitraje comercial en el país:

1. El Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.
2. La Unidad de Arbitraje del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos PUCP.
3. El Centro de Arbitraje del Colegio de Abogados de Lima.

El Informe señala de acuerdo a la propuesta del consultor el honorario de un árbitro único debería encontrarse en un promedio de S/ 3166.85 Soles y para cada árbitro integrante de un órgano arbitral colegiado un promedio de S/ 3535.00 Soles.

El Informe señala que una vez constituida la Junta de Arbitral de Consumo Piloto es necesario una nueva evaluación para el diseño de una tabla de honorarios aplicable a dicha Junta que resulte menos onerosa que la propuesta por el consultor tomando en cuenta otras variables como el prestigio de ser nombrado árbitro de la Primera Junta Arbitral de Consumo administrado por el Indecopi.

El Informe señala que el presupuesto asignado en el Programa Presupuestal de la Institución 2014-2016, considera para la implementación de una Junta Arbitral de Consumo Piloto en la ciudad de Lima para el año 2015 una partida de S/ 879 509.00 Soles.

Conclusión del Informe:

En atención a los hechos expuestos se pone en consideración de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi la creación de la Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto en la sede central del Indecopi, la cual se encontrará integrada por un Presidente y un Secretario Técnico, los cuales serán nombrados oportunamente y cuyos cargos recaerán en personal de la institución (Informe DPC-INDECOPI 2015: 9).

3. Comentarios del probable desempeño de las Gobiernos Regionales y Locales en el Sistema de Arbitraje de Consumo

Sobre la evaluación de las Municipalidades¹⁰³ tomaremos en cuenta dos criterios, el desempeño de las municipalidades en el sector saneamiento como Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento – EPS, y el estudio “Perú sin obstáculos” de la Cámara de Comercio de Lima – CCL.

Consideramos que para evaluar el posible desempeño de las Municipalidades y Gobiernos Regionales en el Arbitraje de Consumo, se debe de tomar en cuenta la división política actual en una realidad tan heterogénea como la peruana y para ello podemos considerar el sector Saneamiento peruano que salvo el caso de Sedapal en la Capital, las Empresas Prestadores de Servicios de Saneamiento – EPS en provincias depende de los municipios.

¹⁰³ Sobre los Gobiernos Locales es necesario precisar lo señalado en la Constitución Política del Perú y en la Ley Orgánica de Municipalidades. En ese sentido, en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú de 1993, establece que las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos del Gobierno Local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y el artículo 4° de la Ley Orgánica de Municipalidades establece que son órganos de gobierno local las municipalidades provinciales y distritales. Por lo antes expuesto, cuando se mencione Gobiernos Locales nos estamos refiriendo a las municipalidades y distritales.

En ese sentido, el Estudio de la Comisión Económica para América Latina – CEPAL, denominado “*Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el Perú*” elaborado por Lidia Oblitas de Ruiz señala que:

La división política actual cuenta con 2.023 municipios (195 provinciales y 1828 distritales), que se agrupan en 25 regiones o departamentos. Generalmente, las capitales de regiones y de algunas provincias corresponden a las ciudades más grandes. Los municipios, por lo general, tienen ciudades pequeñas entre 2 y 30 mil habitantes – de hecho, existen casi 650 ciudades en este rango – A esta situación geográfica se añade que muchas de estas ciudades carecen de adecuadas vías de comunicación con la capital de la provincia o región, lo cual encarece los costos de comunicación y desplazamiento entre la sede de la EPS y sus unidades operativas.

Esta realidad obliga a tener en cuenta no sólo el criterio de economía de escala al momento de definir el tamaño óptimo de la EPS, sino considerar además, criterios de accesibilidad, aspectos sociales y culturales propios de una realidad tan diversa como la peruana (Oblitas 2010: 29).

Sobre este punto consideramos que no es lo mismo la recaudación por pagos de arbitrios, por ejemplo de la Municipalidad de San Borja – distrito donde se encuentra ubicado la Sede Central del Indecopi – con la mayoría de los municipios en el interior del país.

En esa línea, el 81.6% de las EPS de Saneamiento municipales tienen un bajo desempeño en Gobernabilidad y Gobernanza de acuerdo al ranking de Gobernabilidad y Gobernanza 2014 elaborado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento¹⁰⁴. Este estudio busca “*medir el desempeño de estas empresas de acuerdo a indicadores de transparencia en la gestión, atención al cliente, gestión social e institucional, sostenibilidad financiera y económica, clima laboral, entre otros*”¹⁰⁵. Criterios que incrementa la percepción negativa de la gestión de los EPS municipales, por lo que existe la preocupación respecto de las JAC en los Gobiernos Regionales y Locales.

Por otro lado, tomemos en cuenta la campaña denominada “*Perú sin obstáculos*” de la Cámara de Comercio de Lima – CCL, que realizaron un estudio con recolección de

¹⁰⁴ Diario El Comercio virtual. Fecha de consulta: 10.02.16. EPS municipales obtienen bajo y regular desempeño en gobernanza http://elcomercio.pe/economia/peru/eps-municipales-obtienen-bajo-y-regular-desempeno-gobernanza-noticia1877756?ref=flujo_tags_72306&ft=nota_1&e=titulo?ref=nota_economia&ft=mod_leatambien&e=titulo

¹⁰⁵ Diario El Comercio virtual. Fecha de consulta: 10.02.16. EPS municipales obtienen bajo y regular desempeño en gobernanza http://elcomercio.pe/economia/peru/eps-municipales-obtienen-bajo-y-regular-desempeno-gobernanza-noticia1877756?ref=flujo_tags_72306&ft=nota_1&e=titulo?ref=nota_economia&ft=mod_leatambien&e=titulo

experiencias de personas naturales y de 638 empresas asociadas a la CCL, detectando las entidades responsables de las mayores barreras burocráticas y los tipos de reclamos. En esa línea se determinó que las Municipalidades son unas de las entidades que registran un mayor número de barreras burocráticas con demora en el trámite, excesiva documentación, falta de uniformidad en los procesos, duplicidad de trámites, multas y costos elevados¹⁰⁶. Si bien es cierto no es un estudio sobre el desempeño de estas entidades en protección al consumidor, pero podría darnos unas luces de la percepción del sector empresarial sobre la gestión municipal.

Cuadro 10. Campaña “Perú sin obstáculos” de la Cámara de Comercio de Lima – CCL. Porcentaje de comentarios por Institución



Fuente: Diario Gestión. 27.01.16. <http://gestion.pe/economia/sunat-municipalidades-indeci-son-entidades-que-mas-registran-barreras-burocraticas-2153459> Fecha de consulta: 10.02.16.

Sobre la preocupación por parte del AMPE sobre “*quién asumiría los costos de implementación y pago de árbitros y otros gastos que se incurran al implementar el SISAC*” (Informe DPC-INDECOPI 2015: 1-2) nos hace reflexionar. Supongamos que si existe un presupuesto para asumir dichos costos y pagos, la siguiente pregunta es si los Gobiernos Regionales y Locales, realizarían una buena gestión prevista en el SISAC. Al respecto, consideramos que los puntos desarrollados en párrafos anteriores nos generan dudas

¹⁰⁶ Diario Gestión virtual. Fecha de Consulta: 10.12.16. En: <http://gestion.pe/economia/sunat-municipalidades-indeci-son-entidades-que-mas-registran-barreras-burocraticas-2153459>

sobre un desempeño eficiente de dichas entidades. Además que su percepción actual de no es el adecuado por parte de los Gremios Empresariales como la CCL en Barreras Burocráticas y Asbanc sobre la intervención de los referidos gobiernos en una posible administración de las JAC (Informe DPC-INDECOPI 2015: 2).

Cuadro 11. Campaña “Perú sin obstáculos” de la Cámara de Comercio de Lima – CCL. Indeci y Municipalidades



Fuente: Diario Gestión. 27.01.16. <http://gestion.pe/economia/sunat-municipalidades-indeci-son-entidades-que-mas-registran-barreras-burocraticas-2153459> Fecha de consulta: 10.02.16.

4. Comentarios de la percepción de las Asociaciones de Consumidores

Para comentar sobre la percepción de las Asociaciones de Consumidores tomamos en cuenta los resultados de la *Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos*¹⁰⁷, información obtenida por solicitud de Acceso a la Información Pública brindada mediante Carta N° 0512-2015/GEG-SAC del 03 de agosto del 2015. Asimismo, para

¹⁰⁷ Datos técnicos de la encuesta: Muestra: Ciudadanos mayores de 18 años residentes en Lima Metropolitana. Universo de encuestados: 4050 encuestas. Margen de error: +/- 1.54. Técnica: encuestas en Tablets, cara a cara en hogares. Rango de fechas del Trabajo de Campo: del 8 al 22 de febrero de 2014.

contrastar comentamos los siguientes cuadros en comparación de la percepción del Indecopi.

En el cuadro 12 se aprecia que las Asociaciones de Consumidores no son muy conocidas entre las Instituciones que defienden a los consumidores, toda vez que la mayoría de los encuestados no la conocen – 51%.

En el cuadro 13 se aprecia que la Institución que más confían los consumidores en la protección al consumidor es el Indecopi y existe un preocupante nivel de indiferencia del 58% que no confía ni desconfía en su gestión y un 13% que desconfía.

En el cuadro 14 se aprecia que el Indecopi es la Institución que defiende mejor los derechos del consumidor con un 40% y las Asociaciones de Consumidores un 14%.

En el cuadro 15 se aprecia que ante la vulneración de sus derechos del consumidor los encuestados acudirían en primer lugar a las mismas empresas con un 48%, al Indecopi en un 31% y un 11% a las Asociaciones de Consumidores, constituyendo una cifra baja teniendo en cuenta que son asociaciones que representan a los consumidores.

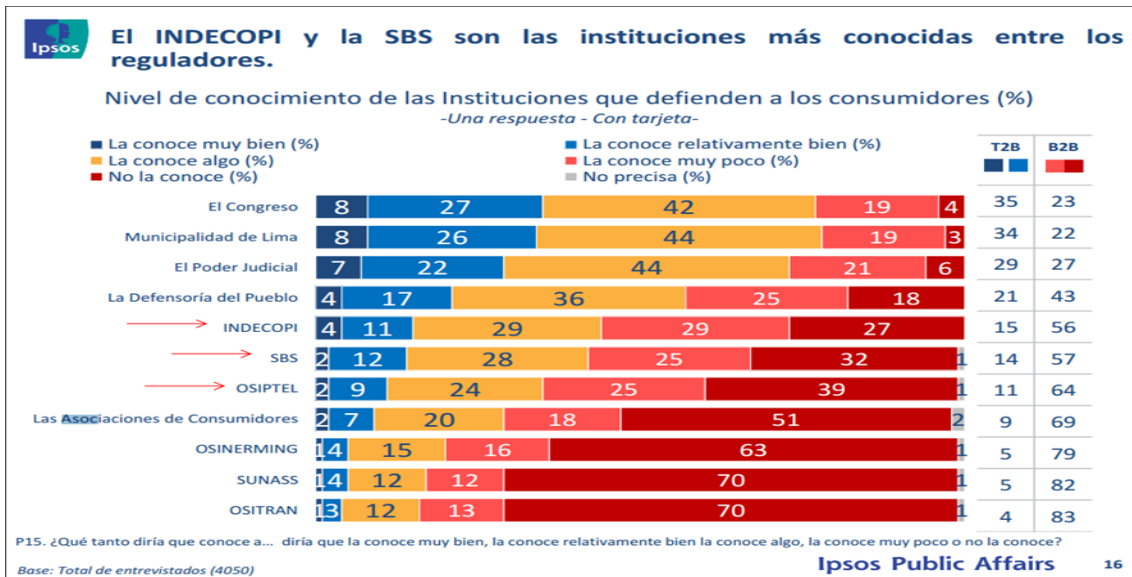
En el cuadro 16 se aprecia que de cada 100 personas encuestadas que llegaron a presentar Reclamos o Denuncias Administrativas, una de ellas acudió a una Asociación de Consumidores.

Las conclusiones de los cuadros precedentes, se podría señalar que la percepción de las Asociaciones de Consumidores es baja y no representan cifras significativas, por lo que generan preocupación estos números por la responsabilidad de dichas asociaciones en su papel que desempeñarían en el SISAC.

Finalmente, en el cuadro 17 se aprecia que la fuente principal de información para presentar un reclamo son los familiares y amigos, el Indecopi y búsquedas por Internet. Luego encontramos a las Asociaciones de Consumidores con un 16%.

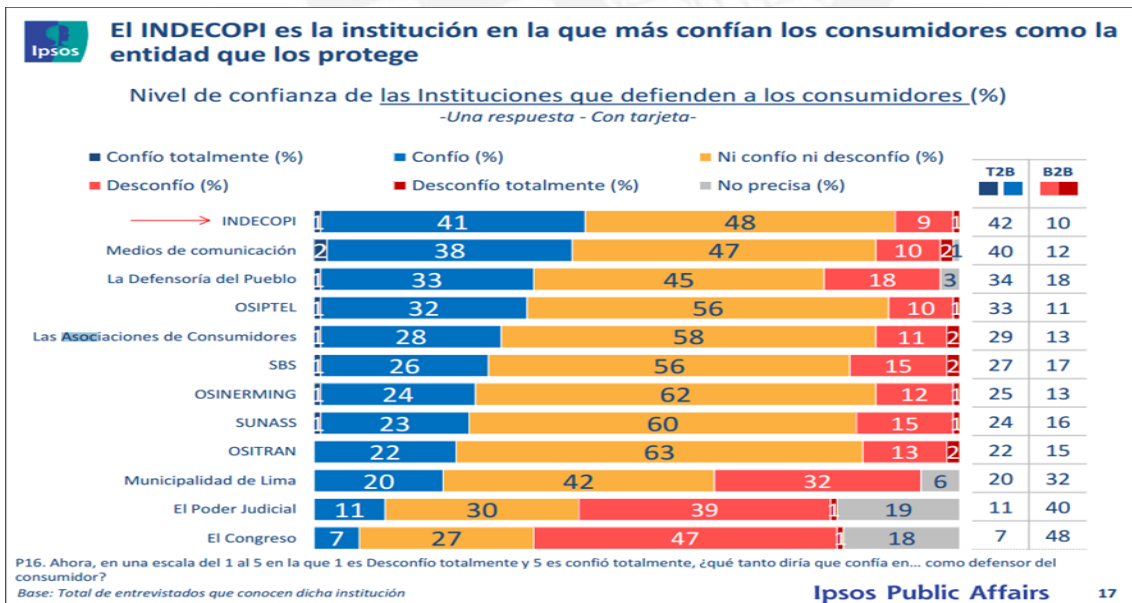
En las siguientes páginas se presentan los cuadros 12, 13, 14, 15, 16 y 17 de la Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014:

Cuadro 12. Nivel de conocimiento de las Instituciones que defienden a los consumidores



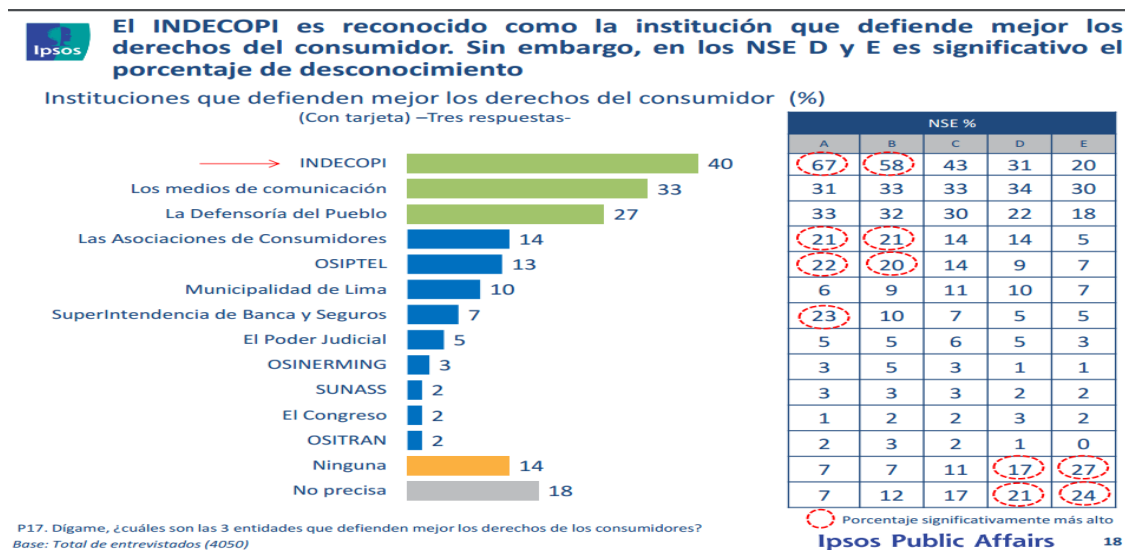
Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

Cuadro 13. Nivel de confianza de las Instituciones que defienden a los consumidores



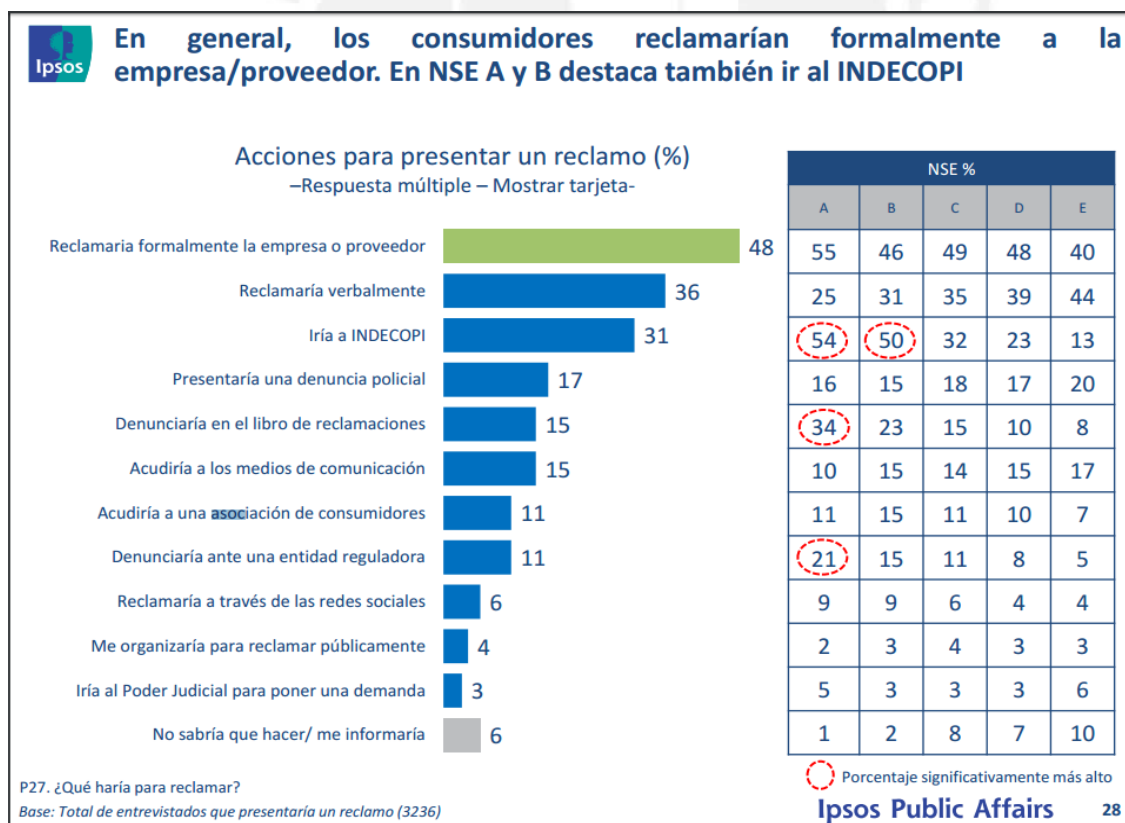
Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

Cuadro 14. Instituciones que defienden mejor los derechos del consumidor



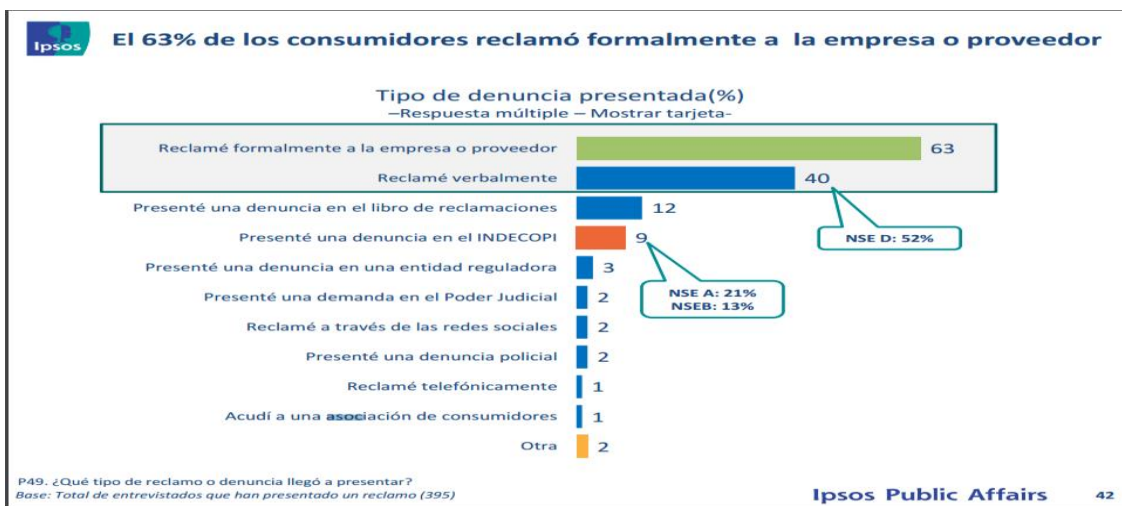
Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

Cuadro 15. Acciones para presentar un reclamo



Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

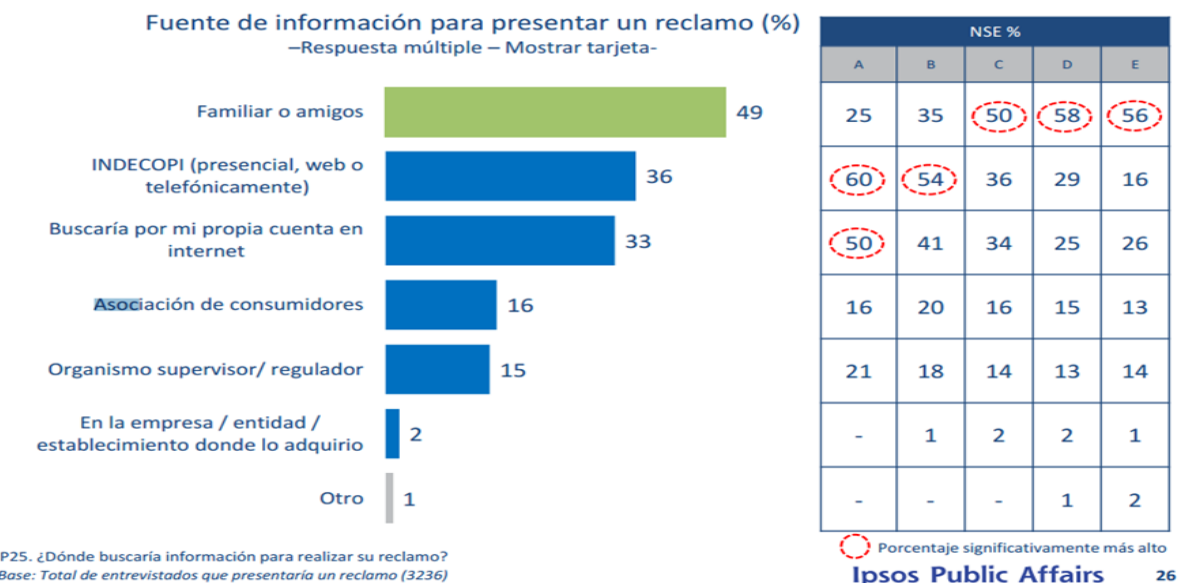
Cuadro 16. Tipo de denuncia presentada



Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

Cuadro 17. Fuente de información para presentar un reclamo

La principal fuente de información para presentar un reclamo son los familiares o amigos. En los NSE A y B destaca también el INDECOPI



Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014.

5. Estadísticas Institucionales del Indecopi 2014 – Sede Central

Los siguientes cuadros fueron elaborados por la Gerencia de Estudios Económicos – GEE del Indecopi y forman parte del Anuario de Estadísticas Institucionales del año 2014 del Indecopi.

5.1 Análisis del cuadro de estadísticas de Reclamos ante el SAC – 2014¹⁰⁸

1.37 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2014

N°	Actividad económica	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dic-14	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	401	427	372	426	560	510	596	630	675	642	641	626	6 506	42,26
2	Equipos y servicio de telecomunicación	58	53	48	63	67	67	59	53	81	80	86	106	821	5,33
3	Transporte de pasajeros	64	36	43	60	56	52	49	67	74	68	63	78	710	4,61
4	Seguros	40	31	41	40	48	61	68	54	75	85	51	76	670	4,35
5	Electrodomésticos y servicio técnico	50	51	27	31	54	52	68	57	55	61	52	48	606	3,94
6	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	37	38	44	49	56	31	56	57	56	69	44	46	583	3,79
7	Servicios educativos y artículos de educación	22	45	32	30	41	57	38	39	50	44	39	50	487	3,16
8	Artículos del hogar	22	24	20	20	18	17	19	36	21	23	21	55	296	1,92
9	Inmuebles, corretaje, alquileres y vivienda	21	14	17	27	20	17	21	32	34	30	31	24	288	1,87
10	Equipos de cómputo	22	20	18	16	25	23	31	26	25	25	21	26	278	1,81
11	Diversión y espectáculo	6	6	11	3	10	12	12	13	30	78	45	23	249	1,62
12	Servicios de salud	18	17	10	13	18	24	21	17	29	24	13	16	220	1,43
13	Muebles, decoración, carpintería y florería	18	20	12	16	18	15	15	23	16	18	24	18	213	1,38
14	Vestido y calzado	13	9	14	15	14	23	24	30	13	23	11	21	210	1,36
15	Alimentos	5	7	5	8	13	6	9	13	10	17	14	10	117	0,76
16	Hoteles y restaurantes	8	8	7	7	7	13	8	12	11	10	12	9	112	0,73
17	Lavanderías y tintorería	6	9	3	4	10	11	14	16	12	9	8	3	105	0,68
18	Servicios de correo y mensajería	4	2	1	1	6	8	6	4	6	23	11	11	83	0,54
19	Servicios turísticos	5	6	4	9	4	4	5	2	7	9	4	4	63	0,41
20	Otras actividades económicas 1/	179	145	142	137	235	234	241	272	269	284	307	332	2 777	18,04
Total		999	968	871	975	1 280	1 237	1 360	1 463	1 549	1 622	1 498	1 582	15 394	100,00

1/ Contiene, además, otras actividades tales como material de ferretería y construcción, transporte de carga y mudanza, servicios profesionales, artículos de escritorio y oficina, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De la lectura del presente cuadro se desprende que el Sector más reclamado en el año 2014 en el SAC - Sede Central del Indecopi es el de Servicios Bancarios y Financieros con un 42.26 % con 6506 reclamos de un total de 15394.

¹⁰⁸ Cuadro elaborado por la GEE del Indecopi. En el ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2014. Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/175196/Anuario2014.pdf/5546cc07-1fe8-49e3-845a-d524604c59ce>. Fecha de consulta: 10.06.15.

5.2 Análisis del cuadro de estadísticas de Reclamos ante el SAC – 2014. Servicios Bancarios y Financieros¹⁰⁹

En el presente cuadro se visualiza los productos financieros reclamados ante el SAC como las Tarjetas de Crédito, Tarjeta de Débito, Cajeros Automáticos, Depósitos de Ahorros, Créditos de Consumo, Créditos Hipotecarios, Depósitos CTS, Cuenta Corriente, Información en Centrales de Riesgo, entre otros.

1.38 SAC - SEDE CENTRAL: RECLAMOS PRESENTADOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2014

Nº	Tipo de producto	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dic-14	Total	%
1	Tarjeta de crédito	259	296	241	268	349	310	360	377	432	431	427	368	4 118	63,30
2	Tarjeta de débito	31	27	31	34	39	41	47	78	49	32	43	66	518	7,96
3	Cajeros automáticos	3	4	5	10	21	27	29	14	15	14	15	22	179	2,75
4	Depósitos de ahorros	7	8	9	22	17	19	15	21	18	17	11	11	175	2,69
5	Créditos de consumo	12	11	7	9	14	14	12	9	17	11	14	15	145	2,23
6	Créditos hipotecarios	4	4	6	4	5	3	9	6	9	16	8	10	84	1,29
7	Depósitos CTS	2	1	3	4	3	6	4	10	5	5	11	16	70	1,08
8	Cuenta corriente	2	3	3	6	5	7	4	5	10	6	6	8	65	1,00
9	Información en central de riesgo	2	6	3	5	4	-	3	11	4	8	4	4	54	0,83
10	Otros 1/	79	67	64	64	103	83	113	99	116	102	102	106	1 098	16,88
Total		401	427	372	426	580	510	596	630	675	642	641	626	6 506	100,00

1/ Contiene depósitos créditos comerciales, depósitos a plazos, arrendamiento financiero, entre otros.

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, se aprecia que el producto más reclamado en el Sector Bancario y Financiero en el SAC de la Sede Central en el 2014 es el de las Tarjetas de Crédito con un total de 4118 reclamos que equivale el 63.30 % de un total de 6506 reclamos presentados en el referido sector. En el segundo y tercer lugar corresponde a las tarjetas de débito y cajeros automáticos con un margen de 7.96 % y 2.75 % del total de Reclamos en el referido sector.

¹⁰⁹ Cuadro elaborado por la GEE del Indecopi. En el ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2014. Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/175196/Anuario2014.pdf/5546cc07-1fe8-49e3-845a-d524604c59ce>. Fecha de consulta: 10.06.15.

5.3 Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante los OPS – 2014¹¹⁰

En el presente cuadro se visualiza el universo de Denuncias Administrativas ingresadas por actividad económica en el año 2014 ante las OPS – Sede Central, según el Anuario de Estadísticas Institucionales del año 2014 del Indecopi.

2.27 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INGRESADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2014

N°	Actividad económica	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dic-14	Total	%
1	Sistema financiero	240	196	218	195	172	199	189	215	249	223	228	221	2 545	45,74
2	Telecomunicaciones	32	36	25	38	27	34	29	28	23	23	26	35	356	6,40
3	Seguros	8	21	34	33	18	41	18	33	34	33	31	26	330	5,93
4	Servicios profesionales, técnicos y otros	29	24	22	18	29	18	30	20	21	22	32	41	308	5,50
5	Transporte por vía aérea	30	19	17	10	24	27	26	18	14	21	19	26	251	4,51
6	Com. mayorista otros productos	26	21	18	10	15	13	23	20	9	21	15	17	208	3,74
7	Transp. terrestre y otros tipos transp.	16	18	11	13	13	10	12	21	15	9	13	25	176	3,16
8	Servicios varios 1/	17	13	14	15	15	12	16	10	12	15	15	16	170	3,06
9	Construcción e inmobiliario	29	15	27	11	15	11	11	10	6	10	5	12	162	2,91
10	Educación	5	9	10	9	15	14	15	16	10	5	10	6	124	2,23
11	Agencias de viaje y otros serv. de transp.	15	7	18	7	8	11	6	10	8	8	11	10	119	2,14
12	Com. min. otros productos	10	10	14	8	11	10	8	5	12	8	9	5	110	1,98
13	Tiendas por dpto., bazares y conexos	9	10	11	11	9	11	10	4	14	9	2	7	107	1,92
14	Venta, manten. y repar. de vehículos	11	13	12	14	8	7	4	6	8	6	6	8	103	1,85
15	Com. min. línea blanca, marrón y otras	11	9	15	5	8	5	4	7	9	13	9	6	101	1,82
16	Supermercados, bod., minimark. y similares	10	5	5	6	2	7	4	5	9	2	8	4	67	1,20
17	Otras actividades manufactureras 2/	4	3	5	7	6	4	3	6	3	4	2	1	48	0,86
18	Fabricación de muebles	4	2	4	2	8	1	3	4	1	6	5	5	46	0,81
19	Servicios salud humana y veterinaria	3	8	3	3	2	3	1	1	3	2	-	5	34	0,61
20	Otras actividades económicas 3/	14	19	18	16	13	19	18	16	18	12	19	20	202	3,63
Total		523	458	501	431	418	457	430	455	478	452	465	496	5 564	100,00

Nota: Se incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; pompas fúnebres y actividades conexas; entre otros servicio.

2/ Incluye fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; fabricación de productos metálicos para uso estructural; entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye hoteles y otros tipos de hospedaje; servicios profesionales, técnicos y otros; Afocat y asociaciones diversas; entre otros.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Asimismo, se aprecia que el sector que cuenta con el mayor número de denuncias administrativas presentadas ante las OPS de la Sede Central del Indecopi en el 2014 es el Sistema Financiero con 2545 denuncias presentadas que equivale el 45.74 % de un total de 5564 Denuncias Administrativas.

¹¹⁰ Fuente: Cuadro elaborado por la GEE del Indecopi. En el ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2014. Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/175196/Anuario2014.pdf/5546cc07-1fe8-49e3-845a-d524604c59ce>. Fecha de consulta: 10.06.15.

5.4 Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante los OPS – 2014. Sistema Financiero¹¹¹

En el presente cuadro se visualiza los productos financieros reclamados ante la OPS N° 2 como son las Tarjetas de Crédito, Cuenta de Ahorros, Préstamo Personal, Crédito Hipotecario, Crédito de Consumo, Servicio de Corretaje de Activos Financieros, Cuenta Corriente, Cuenta de Haberes, entre otros.

2.31 OPS - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INGRESADAS EN LA ACTIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN TIPO DE PRODUCTO, ENERO - DICIEMBRE 2014

N°	Tipo de producto	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dic-14	Total	%
1	Tarjeta de crédito	153	143	130	132	113	120	116	131	147	138	142	142	1 607	63,14
2	Cuenta de ahorros	34	17	36	24	28	39	38	39	39	31	30	39	394	15,48
3	Préstamo personal	16	13	27	20	15	15	26	30	34	27	26	17	266	10,45
4	Crédito hipotecario	2	3	4	4	3	7	1	3	4	4	7	2	44	1,73
5	Crédito de consumo	10	9	3	-	4	1	1	1	1	2	3	1	36	1,41
6	Serv. Corretaje de activos finan.	11	1	1	-	-	-	-	-	6	3	4	10	36	1,41
7	Cuenta corriente	-	2	4	1	3	6	3	3	5	4	1	3	35	1,38
8	Cuenta de haberes	6	1	-	-	-	-	-	2	3	4	1	2	19	0,75
9	Administ. de fondos de inversión	1	1	1	2	-	1	1	-	4	1	4	2	18	0,71
10	Certificado de depósito	-	1	1	5	2	1	1	1	-	2	2	-	16	0,63
11	Otros 1/	7	5	11	7	4	9	2	5	6	7	8	3	74	2,91
Total		240	196	218	195	172	199	189	215	249	223	228	221	2 545	100,00

Nota: Se incluye denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/Incluye cuenta CTS, administración de fondos mutuos; refinanciamiento; seguro de vida; entre otros.

Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

De las Denuncias presentadas en el 2014 en el Sector Financiero ante el OPS N° 2 en la Sede Central del Indecopi, el producto más denunciado es el de las Tarjetas de Crédito con 1607 Denuncias Administrativas que equivalen al 63.14 % de un total de 2545. Asimismo, se aprecia que el segundo y tercer lugar le corresponde a los productos de Cuentas de Ahorros y Préstamo Personal con un 15.48 % y 10.45 %, respectivamente.

¹¹¹ Fuente: Cuadro elaborado por la GEE del Indecopi. En el ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2014. Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/175196/Anuario2014.pdf/5546cc07-1fe8-49e3-845a-d524604c59ce>. Fecha de consulta: 10.06.15.

5.5 Análisis del cuadro de estadísticas de Denuncias Administrativas ante la CPC – 2014¹¹²

En el presente cuadro se visualiza el universo de Denuncias Administrativas ingresadas por actividad económica en el año 2014 ante las CPC – Sede Central, según el Anuario de Estadísticas Institucionales del año 2014 del Indecopi.

3.20 CPC - SEDE CENTRAL: DENUNCIAS INICIADAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2014

Nº	Actividad económica	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14	Oct-14	Nov-14	Dic-14	Total	%
1	Sistema financiero	90	57	51	61	62	62	73	78	68	124	80	81	887	28,42
2	Construcción e inmobiliario	44	41	32	46	37	33	33	29	74	48	35	50	502	16,08
3	Venta, manten. y repar. vehículos	19	20	22	23	23	12	33	13	18	31	20	35	299	8,82
4	Seguros	10	7	23	23	16	17	17	31	27	21	32	26	250	8,01
5	Educación	11	12	25	13	7	39	14	24	13	24	12	14	208	6,66
6	Servicios salud humana y veterinaria	13	14	21	19	16	15	12	18	22	21	15	19	205	6,57
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	10	5	14	13	7	16	8	15	12	9	8	2	119	3,81
8	Servicios varios 1/	3	5	14	3	8	12	4	12	7	5	11	5	89	2,85
9	Com. mayorista otros productos	5	1	29	5	2	8	2	6	6	4	4	5	77	2,47
10	Transp. por vía aérea	8	2	6	4	4	2	4	9	10	3	2	2	56	1,79
11	Restaurantes, bares y cantinas	2	1	4	2	5	7	1	1	6	8	6	4	47	1,51
12	Transp. terrestre y otros tipos transp.	1	2	10	5	1	6	3	2	-	4	9	3	46	1,47
13	Act. artísticas, entreten. y esparcimiento	-	4	3	3	3	5	7	4	2	2	7	5	45	1,44
14	Elab. prod. aliment., bebidas y tabaco	5	4	4	2	1	3	2	6	5	4	3	3	42	1,35
15	Hoteles y otros tipos hospedaje	1	-	3	2	1	7	2	9	2	3	6	5	41	1,31
16	Afocat y asociaciones diversas	-	2	2	3	3	4	3	2	2	5	7	4	37	1,19
17	Supermodos, bod., minimark. y similares	4	1	5	7	3	-	1	3	2	5	4	2	37	1,19
18	Telecomunicaciones	2	1	3	1	1	-	4	3	3	3	2	5	28	0,90
19	Otras actividades manufactureras 2/	-	1	12	2	2	4	3	1	1	2	-	-	28	0,90
20	Otras actividades económicas 3/	8	9	22	3	7	14	4	5	11	9	7	9	108	3,46
Total		236	189	305	240	209	266	230	271	291	335	270	279	3 121	100,00

Nota: Incluye las denuncias reingresadas a trámite por mandato expreso de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

1/ Incluye actividades de organizaciones religiosas; peluquería y otros tratamientos de belleza; pompas fúnebres y actividades conexas; entre otros servicios.

2/ Contiene fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel; y fabricación de productos metálicos para uso estructural; entre otras actividades manufactureras.

3/ Incluye agencias de viaje y otros servicios de transporte; comercio minorista otros productos; comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y Comisión de Protección al Consumidor N° 2, de la sede central del Indecopi.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Del presente cuadro se desprende que el sector más denunciado ante la CPC en la Sede Central del Indecopi en el 2014 es el Sector Financiero con 887 denuncias presentadas que equivale al 28.42 % de un total de 3121 Denuncias Administrativas.

¹¹² Fuente: Cuadro elaborado por la GEE del Indecopi. En el ANUARIO DE ESTADÍSTICAS INSTITUCIONALES 2014. Información estadística sobre la labor de las diferentes comisiones, direcciones, servicios y salas que componen el Indecopi. En: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/175196/Anuario2014.pdf/5546cc07-1fe8-49e3-845a-d524604c59ce>. Fecha de consulta: 10.06.15.

De los cuadros presentados elaborados por la Gerencia de Estudios Económicos – GEE del Indecopi para el año 2014 de los Reclamos presentados ante el SAC, de las denuncias administrativas presentadas ante los OPS y la CPC del Indecopi Sede Central, se aprecia que el sector más reclamado y denunciado corresponde al sector Bancario y Financiero y de los productos más reclamados y denunciados corresponden al de las Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Cajeros Automáticos, Cuentas de Ahorros y Crédito Personal.

6. Sistema de Arbitraje de Consumo en el Derecho Comparado

6.1 Sistema de Arbitraje de Consumo en España

El Arbitraje de Consumo en España tiene una particularidad especial distinta a la peruana toda vez que en su ordenamiento no se encuentra previsto la resolución de conflictos en Sede Administrativa como si se encuentra previsto en el Ordenamiento Peruano ante los Órganos Resolutivos Sumarísimos u Ordinarios de Protección al Consumidor y si se interpone un recurso de apelación o revisión ante la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi.

Rifá Soler señala que el Tribunal Constitucional español – *STC 62/91, FJ 5 y 288/1993, 4 de octubre, FJ 3* – considera que el arbitraje es “*un equivalente jurisdiccional*” y que los árbitros actúan, en cierta manera, en virtud de una potestad jurisdiccional (Rifá 2011: 44).

En España, la Ley de Arbitraje de 1998 fue sustituida por la Ley N° 60/2003 que tomó como base la Ley Modelo, elaborada por la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 /CNUDMI / UNCITRAL, circunstancia similar a la peruana con nuestra Ley de Arbitraje – Decreto Legislativo N° 1071.

La Ley N° 60/2003 – Ley de Arbitraje español - es de aplicación subsidiaria en todo aquello no previsto en el Real Decreto N° 231/2008 que regula el Arbitraje de Consumo, situación similar respecto al Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo con la Ley de Arbitraje peruana. Asimismo, el Arbitraje de Consumo español se regula por los artículos 57° y 58° del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias - TRLGDCU¹¹³ .

¹¹³ Artículo 57.- Sistema Arbitral del Consumo.- 1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no versare sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito. 2. La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho reglamento podrá prevérse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico,

Eloy Espinoza advierte el éxito del Arbitraje de Consumo en España comparándolo con el Sistema de Protección de Consumo peruano con los Órganos Resolutivos del Indecopi y evalúa las Estadísticas de Laudos emitidos en España y las Resoluciones de los Órganos Resolutivos en el Perú¹¹⁴(Espinoza 2014: 102).

Las características del Arbitraje de Consumo español, siguiendo a Manuel Jesús Marín López y Pascual Martínez Espín, son:

- Es un arbitraje administrado conocido también por la doctrina como institucional.
- Voluntario.
- Gratuito.
- De equidad, salvo que las partes decidan someterse a un arbitraje de derecho. En nuestro arbitraje está previsto que se considera un arbitraje de derecho salvo que las partes decidan vincularse a un arbitraje de equidad o de conciencia.
- Rápido y sin formalidades excesivas.
- Unidireccional (Marín y Martínez 2006: 96).

6.1.1 Limitaciones de algunas empresas adheridas en el Sistema Arbitral español

El Portal Institucional de la Junta de Andalucía identifica a las principales empresas adheridas con limitaciones al Sistema Arbitral de Consumo español¹¹⁵, que adjuntamos en

los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo. 3. Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas. 4. No serán vinculantes para los consumidores los convenios arbitrales suscritos con un empresario antes de surgir el conflicto. La suscripción de dicho convenio, tendrá para el empresario la consideración de aceptación del arbitraje para la solución de las controversias derivadas de la relación jurídica a la que se refiera, siempre que el acuerdo de sometimiento reúna los requisitos exigidos por las normas aplicables. Número 4 del artículo 57 redactado por el apartado nueve del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre («B.O.E.» 28 marzo). Las disposiciones de la citada Ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014. Vigencia: 29 marzo 2014 Efectos / Aplicación: 13 junio 2014

Artículo 58.- Sumisión al Sistema Arbitral del Consumo.- 1. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo. 2. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sistema Arbitral de Consumo.

¹¹⁴ Al respecto Espinoza Lozada señala: "Un paradigma en cuanto a un sistema de arbitraje gestionado por el Estado es el arbitraje de consumo español, que funciona desde 1986, a través de las juntas arbitrales de consumo instaladas en las Comunidades Autónomas, provincias y municipios. Aunque no está exento de críticas, el caso español es representativo de la eficacia del sistema arbitral. Éste fue sin duda el referente del legislador del Código peruano. Entre el 2003 y el 2007 ingresaron 294 649 solicitudes de arbitraje ante las 71 juntas arbitrales de consumo constituidas en el territorio español. En el mismo período, los órganos arbitrales emitieron 82 595 laudos¹. Si comparamos las cifras señaladas con el Perú, vemos que entre el 2006 y 2010, las Comisiones de Protección al Consumidor instaladas a nivel nacional recibieron 22 124 denuncias, mientras que el número de casos resueltos ascendió a 23 7032, es decir, los casos ingresados y resueltos en el Perú son 3 veces menores a los del Sistema Arbitral de Consumo español. Si bien los períodos en comparación no coinciden, se trata de un mismo lapso de 5 años, lo que evidencia que el sistema arbitral podría sustituir perfectamente al sistema de solución de reclamos de consumo a cargo del INDECOPI pudiendo incluso absorber un posible incremento de la demanda en los próximos años".

¹¹⁵ En: http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/principales_empresas_adheridas_con_limitaciones_al_sistema_arbitral_de_consumo. Fecha de consulta: 10.06.15.

la siguiente gráfica. Es interesante apreciar que el Sistema modelo de nuestro Arbitraje de Consumo ha previsto para su implementación que los proveedores adopten limitaciones para su adhesión bajo ciertos criterios como Territorial, Naturaleza del Arbitraje, Temporal, Cuantitativa, Material y Procedimental. Al respecto en el portal de la Junta de Andalucía¹¹⁶ señala que:

Quando la adhesión es limitada requiere el previo informe favorable de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo que tiene su sede en Madrid. No se considerará que la Oferta es limitada cuando la adhesión sea a determinadas Juntas del ámbito territorial donde la empresa desarrolla su actividad, cuando la Oferta es por períodos superiores al año, y cuando se impone el requisito de acudir a una vía de reclamación interna previa al arbitraje (hay empresas que tienen su propio sistema interno de resolución de conflictos y pueden condicionar la aceptación de un arbitraje a que se agote sin resultado esta vía) (Portal Institucional de la Junta de Andalucía).








Es decir, los proveedores deciden adherirse bajo ciertas limitaciones como a qué Junta Arbitral se adhieren, el tipo de arbitraje si es de Derecho o de Equidad, Limitación Temporal, Cuantitativa como la cantidad de euros en controversia por ejemplo, Limitación Material, Limitaciones Procesales como una Mediación previa.

Si tomamos como referencia el Sistema de Arbitraje español, nos preguntamos por qué no se flexibiliza la adhesión de los proveedores con las referidas limitaciones en virtud de la libertad de contratar que tiene uno de establecer los términos de vinculación. Consideramos que si se flexibiliza de esta manera sería más atractivo el sistema para los proveedores y de esa manera se adhieran.

En el siguiente cuadro adjuntamos la relación de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo español y sus limitaciones, desarrollado por el Portal Institucional del Ayuntamiento de Jaén – España:



¹¹⁶ Portal virtual de la Junta de Andalucía. Consumo responde.
En: http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/principales_empresas_adheridas_con_limitaciones_al_sistema_arbitral_de_consumo
Fecha de consulta: 10.06.15.



Cuadro 18. Relación de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo español y sus Limitaciones


 ALGUNAS EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y SUS LIMITACIONES 							
EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	PERFUMERÍAS BODYBELL	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Únicamente conflictos producidos en establecimientos de GRUPO BODYBELL con domicilio en municipios andaluces o en los sitios Web cuando la persona consumidora o usuaria tenga su domicilio en Andalucía	Ninguna
	CENTRO PARA LA CULTURA Y EL CONOCIMIENTO, S.A.. (CCC)	Nacional y Autonómicas con sede en capital de CC.AA	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Se requiere intento de mediación previa
	CIDE HC ENERGÍA, S.A.	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
	CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A..	Todas	Derecho/Equidad	Ninguna	Para conflictos sobre Servicio Postal Universal ninguna. Para el resto la cuantía máxima indemnizable será de 210 €	Ninguna	En Derecho para conflictos sobre el Servicio Postal Universal (cartas y tarjetas postales de hasta 2 Kg y paquetes postales de hasta 20 K). En equidad para el resto
	EMPRESA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, S.A.. (EGMASA)	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

	EMPRESA PÚBLICA HOSPITAL ALTO GUADALQUIVIR	Autonómica de Andalucía	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
	EMPRESA PÚBLICA DE SUELO DE ANDALUCÍA, S.A., (EPSA)	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Para su actividad de promoción y venta de viviendas	Ninguna
	ENDESA	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Conflictos en municipios andaluces. Se excluyen daños por calidad del suministro y conflictos sobre facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas. Se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de gas y electricidad	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Endesa e intento de mediación a través de una OMIC, asociación de consumidores o presentación de Hoja de Quejas y Reclamaciones. La presentación de solicitud de arbitraje no suspende la obligación de pago.


	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. / IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante	Equidad	Ninguna	Ninguna	Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa
	INTURJOVEN, S.A.,	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
	MASTER DISTANCIA, S.L.	Municipal de Burgos y Autonómicas de Aragón, Andalucía, Illes Balears, Canarias, Catalunya, Galicia, Euskadi, Madrid, Valencia, Navarra, Cantabria, La Rioja, Asturias y Murcia	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. (EDP)	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
	RED ANDALUZA DE ALOJAMIENTOS RURALES (RAAR)	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

	SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.	Nacional y Autonómicas			Se excluyen reclamaciones por importe superior a 1.500 €.	Cuestiones referidas exclusivamente a los ramos de seguros de vida, accidente, responsabilidad civil, incendios, otros daños a los bienes y pérdidas pecuniaras. Se excluyen las lesiones que causen incapacidad permanente o temporal para el desarrollo de cualquier actividad laboral	Se excluyen las solicitudes que simultáneamente se hayan planteado ante la Dirección General de Seguros
	TELECLEAN, S.L.	Autonómica de Andalucía	Equidad	-	-	Sólo para conflictos originados en sus centros de trabajo de Nervión Plaza, Carrefour Aljarafe y Alcampo (Sevilla)	-

	TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A..	Nacional, Autonómicas con sede en capital de CC.AA, Provinciales con sede en capital de provincia, Municipales de capitales de provincia, Municipales de municipios de más de cien mil habitantes y Municipales de Ceuta y Melilla	Equidad	Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud	Ninguna	Se excluyen: 1) las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 2) las reclamaciones de no consumidores finales; 3) las reclamaciones no presentadas primero ante la empresa o que presentadas no hayan transcurrido 30 días sin haber obtenido respuesta; 4) las reclamaciones sobre servicios de tarificación adicional fundamentadas en la forma de prestación del servicio por el proveedor; 5) las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con Telefónica Móviles España o su canal de distribución.	Las vistas habrán de celebrarse en las sedes de las respectivas Juntas Arbitrales.
---	----------------------------------	--	---------	--	---------	--	--

EMPRESA	JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES	
	VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.. (VEIASA)	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Solicita que el árbitro perteneciente al sector empresarial sea propuesto por el Colegio de Ingenieros Industriales
	VODAFONE, S.A.U.	Todas	Equidad	Ninguna	Ninguna	Se excluyen expresamente de los arbitrajes: 1) Las reclamaciones por SMS Premium y servicios de tarificación adicional; 2) Las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 3) Las reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.	Se exige presentar previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Vodafone y esperar 30 días a la contestación

	XFERA MÓVILES, S.A..	Nacional y Autonómicas con sede en capital de CC.AA	Equidad	Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud	Se excluyen de arbitraje las reclamaciones que no tengan por objeto una cantidad económica cuantificada y las que excedan de 600 €	Se excluyen de arbitraje: 1) las reclamaciones que no provengan directamente de la prestación del servicio de telefonía móvil (equipos, terminales); 2) las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 3) las reclamaciones no presentadas primero ante la empresa o que presentadas no hayan transcurrido 30 días sin haber obtenido respuesta; 4) Las solicitudes no presentadas por consumidores finales; 5) Las solicitudes presentadas por personas jurídicas o entes sin personalidad; y 6) Las reclamaciones de daños y perjuicios.	Ninguna
---	-----------------------------	---	---------	--	--	--	---------

Fuente: http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_10515_1.pdf. Fecha de consulta: 10.02.16

6.1.2 Casos de Mediación y Arbitraje de Consumo en España

Por otro lado, consideramos pertinente mencionar casos de mediación de consumo y reseñas de arbitrajes de consumo que se realizaron en España para que el lector se haga una idea de la puesta en práctica de estos métodos alternativos de solución de conflictos en el país que le sirvió de modelo para adoptar el Sistema de Arbitraje de Consumo en nuestro Ordenamiento¹¹⁷.

En dicha relación de casos, muestran una variedad de conflictos de consumo, como por ejemplo una solicitud de arbitraje ante un centro de enseñanza por no haber cumplido con lo ofrecido en su publicidad que terminó con un reconocimiento parcial en el laudo a favor del consumidor, otro caso contra una tienda de mascotas por haber vendido una mascota sin acreditar el Pedigrí, laudando a favor del consumidor. Asimismo, se aprecia un caso en el que el Tribunal Arbitral elevó a laudo un acuerdo de las partes, en resumen se resolvieron laudos a favor y en contra del consumidor para la apreciación del lector.

6.1.3 Comentarios sobre los casos de mediación y arbitraje de consumo en España

En primer lugar, se tiene que tomar en cuenta que estos casos reales de arbitraje, que se pueden acceder en el Anexo II, se dan en un ordenamiento que no cuenta con un sistema

¹¹⁷ En el Anexo II se encuentra la transcripción de los casos completos mencionados.

de protección al consumidor como el peruano, es decir no se encuentra previsto una institución como el Indecopi con sus reclamos ante el SAC o las denuncias administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor. En España en estricto el Arbitraje de Consumo previsto es una alternativa real al proceso judicial ordinario, por ello se puede decir que no cuentan con un Sistema a nivel administrativo como el peruano que constituiría una gama de alternativas al Arbitraje de Consumo.

De los casos señalados se aprecian laudos que no ordenan pago de indemnizaciones exorbitantes sino satisfacen el pedido de la controversia de consumo, como abonar una cantidad parcialmente, la devolución de los gastos incurridos en una reparación de un bien objeto de controversia, la devolución del importe de un producto y a la vez que se quede el consumidor con el mismo, entre otros. En otras palabras, asimilando a nuestro Ordenamiento, medidas correctivas similares a las dictadas por un Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor las cuales se encuentran previstas en los artículos 114°, 115° y 116° del Código de Consumo¹¹⁸.

¹¹⁸ Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Artículo 114. Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras.- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: a. Reparar productos. b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias. c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor. d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias. e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo. f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias. g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes. h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa. i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores. 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal. 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo. 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa. 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestas a disposición de estos. 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo o conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora. 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido

Si bien es cierto, se encuentra previsto el pago de las indemnizaciones se aprecian en los ejemplos citados que no es la constante e incluso así como se laudó a favor de consumidor también se laudó en contra.

6.2 Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina

El Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina fue creado por Decreto N° 276/98 de fecha 11 de marzo de 1998.

Las principales características del Arbitraje de Consumo en Argentina, según Gozaíni son:

- Autonomía de la voluntad de las partes.
- Procedimiento rápido y sencillo. Acotando que el impulso del procedimiento es de oficio y la inactividad de las partes no impide que igualmente se dicte el laudo y el plazo máximo para dictar el laudo es de 120 días hábiles un plazo mayor al sistema peruano que es de 90 días hábiles.
- Arbitraje de derecho o de equidad.
- Independencia del Tribunal.
- Efectos vinculante y efectivo del laudo (Gozaíni 2005: 497-505).

Asimismo, el Sistema de Arbitraje argentino prevé tres tipos de arbitrajes:

1. Arbitraje de Equidad o de Amigables Composedores,
2. Arbitraje de Derecho, y
3. Arbitraje con Procedimiento Especial de Mínima Cuantía, que se establece cuando el conflicto planteado sea inferior a quinientos pesos (Gozaíni 2005: 513).

7. Comentarios adicionales sobre la implementación de la Junta de Arbitral Piloto

El Arbitraje de Consumo en el Perú se encuentra en una etapa de Implementación, luego del Reglamento y de las Directivas dictadas, se constituyó una Junta Arbitral Piloto en la

o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses. (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada. e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. Código de Protección y Defensa del Consumidor f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Sede Central del Indecopi y se publicó la lista de proveedores adheridos – 9 proveedores – al Sistema de Arbitraje de Consumo al mes de abril del 2016.

La referida Junta se constituyó de manera excepcional ante la falta de interés de los Gobiernos Regionales y Locales, estableciendo un presupuesto para la implementación por parte del Indecopi.

Consideramos que esta medida excepcional se convertirá en la regla general toda vez que no hay voluntad de los Gobiernos Regionales ni Locales de designar parte de su presupuesto para la implementación del Sistema como lo ha señalado el AMPE.

Por otro lado, de los comentarios recogidos por las Asociaciones de Consumidores se podría concluir que existe un consenso si se implementa el SISAC, que las JAC se tendrían que constituir en las sedes del Indecopi.

Respecto a la relación de proveedores adheridos, se puede apreciar que existen proveedores del Sector Automotriz, Construcción, Inmobiliario, una Asociación Cultural, Educativa y Servicio de Salud. Sobre este último proveedor se tiene que tomar en cuenta que actualmente la competencia en temas de Salud es de Susalud, por lo que solo podría ser susceptible de arbitraje lo relacionado a conflictos de consumo relacionados a servicios culturales y educativos. Consideramos que esta relación no es representativa por la mínima cantidad de proveedores adheridos¹¹⁹ y la preocupación existe por la no presencia de proveedores del Sector Bancario y Financiero.

Asimismo, en el presente Capítulo hemos mostrado las estadísticas del Indecopi en donde se puede apreciar que el sector más reclamado y denunciado en el Indecopi es el Sector Bancario y Financiero. Por lo que consideramos que se debió implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo de manera gradual, poniendo énfasis en dicho sector, buscando estrategias y modificaciones para que el Sistema sea más atractivo para los proveedores y no sólo para los consumidores, no es una Denuncia Administrativa sino un arbitraje y como se desarrolló en sus aspectos teóricos, es una vía voluntaria y como tal no se puede obligar a un proveedor que se adhiera o intervenga en el Sistema si no lo cree conveniente.

¹¹⁹ Además se aprecia en el Registro de Proveedores Adheridos que 7 proveedores de 9 cuentan con el mismo domicilio y representante legal, por lo que podríamos suponer que pertenecen al mismo grupo empresarial.

Por ese motivo, en el Capítulo III desarrollaremos el Arbitraje de Consumo Bancario y Financiero como propuesta de implementación gradual.

Finalizando este Capítulo adjuntamos para su apreciación el Logotipo Oficial del Arbitraje de Consumo peruano, un diagrama del procedimiento arbitral del SISAC y la relación actualizada de proveedores adheridos al SISAC, información obtenida del portal de la DPC del Indecopi hasta abril de 2016.

Cuadro 19. Logotipo del Arbitraje de Consumo



Fuente: En: Portal del DPC. <https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 30.04.16.

Cuadro 20. Procedimiento Arbitral del SISAC



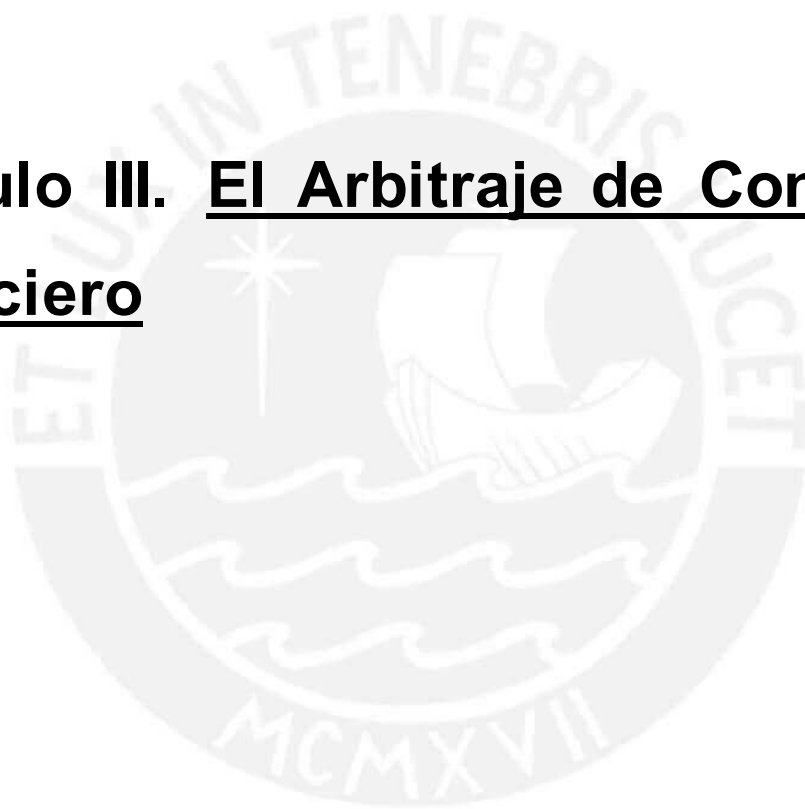
Fuente: En: Portal de la DPC. https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/presenta_solicitud. Fecha de consulta: 30.04.16.

Cuadro 21. Registro de Proveedores Adheridos al SISAC

REGISTRO DE PROVEEDORES ADHERIDOS AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO											
N°	N° de Exp. Registro 2016	Razón Social del Proveedor	Número de RUC	Rubro de la Empresa	Nombre del Representante Legal	Domicilio del Proveedor	Departamento	Teléfono del Proveedor	Correo Electrónico de la Empresa	Resolución Admitiendo Adhesión	Fecha de Resolución
1	001-2016-RP/DPC-Indecopi	Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C.	20506908061	Inmobiliario	Julio César Díaz Costa	Av. Encalada N° 1010, Of. 803, Santiago de Surco.	Lima	434-3510	amartinez@cissac.com	001-2016/DPC-Indecopi	25/02/2016
2	002-2016-RP/DPC-Indecopi	ZS Motor's S.A.C.	20505921624	Automotriz	Xiang Quing Wang	Calle Delta N° 243, Urb. Parque Internacional de la Industria y el Comercio, Callao.	Callao	452-2456 452-2860	lcamacho@cayman.com.pe	002-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
3	003-2016-RP/DPC-Indecopi	Cayman S.A.C.	20380456444	Automotriz	Xiang Quing Wang	Calle Delta N° 243, Urb. Parque Internacional de la Industria y el Comercio, Callao.	Callao	452-4477 452-4488 452-4504 452-5077	lcamacho@cayman.com.pe	003-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
4	004-2016-RP/DPC-Indecopi	Asociación Peruano Japonesa	20101267467	Asociación Cultural, Educativa y Servicios de Salud	Pañi Aniya Yshiki	Av. Gregorio Escobedo N° 803, Jesús María.	Lima	518-7450 463-5767	paniya@api.org.pe	004-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
5	005-2016-RP/DPC-Indecopi	Binda Ingenieros S.A.	2025109608	Construcción	Italo Adolfo Binda García	Calle Arias Shreiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	449-9751	informes@bindaingenieros.com	005-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
6	006-2016-RP/DPC-Indecopi	Inmobiliaria Daniela S.A.C.	20551219233	Inmobiliario	Italo Adolfo Binda García	Calle Arias Shreiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	449-9751	informes@bindaingenieros.com	006-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
7	007-2016-RP/DPC-Indecopi	Binda Constructora S.A.C.	20492179354	Construcción	Italo Adolfo Binda García	Calle Arias Shreiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	449-9751	informes@bindaingenieros.com	007-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
8	008-2016-RP/DPC-Indecopi	Binda y Asociados S.A.C.	20519388449	Construcción	Italo Adolfo Binda García	Calle Arias Shreiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	449-9751	informes@bindaingenieros.com	008-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
9	009-2016-RP/DPC-Indecopi	Desarrolladora Valeria S.A.C.	20551219233	Inmobiliario	Italo Adolfo Binda García	Calle Arias Shreiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	449-9751	informes@bindaingenieros.com	009-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016

Fuente: En: Portal del DPC. <https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 30.04.16.

Capítulo III. El Arbitraje de Consumo Financiero



Capítulo III. El Arbitraje de Consumo Financiero

1. Introducción

¿Qué se necesita para viabilizar la implementación del Arbitraje de Consumo en el Perú? En este tercer capítulo, luego de haber analizado el terreno en el cual se implementará el Arbitraje de Consumo y analizado los pros y contras de la normativa pertinente (desarrollados en el Capítulo I y II), llegamos a la conclusión que no es viable el Arbitraje de Consumo como es propuesto inicialmente.

En ese sentido, consideramos aportar como propuesta de esta investigación la delimitación e implementación gradual del Arbitraje de Consumo en temporalidad, materia y territorio, sobre la base de la experiencia española señalado en el Capítulo II, buscando generar la legitimidad de la institución tanto en la ciudadanía como en los proveedores para que se adhieran.

Asimismo, propondremos lo que consideramos las condiciones necesarias para su implementación realista para que el Sistema funcione. Para proponer la delimitación en aspecto de materia se toma en cuenta las estadísticas del Indecopi de los últimos años del sector con mayor número de reclamos ante el SAC y Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y de la Comisión de Protección al Consumidor en Indecopi Sede Central, el Bancario y Financiero.

En primer lugar, identificamos el terreno del Sistema Financiero peruano en su relación con la protección al consumidor contextualizándolo con artículos periodísticos que reseñan noticias actuales del referido Sistema. Asimismo, brindamos reseñas de resoluciones relacionadas a productos financieros que resolvió la Sala de Protección al Consumidor en los últimos años y conceptos desarrollados por la Ley General del Sistema Financiero peruano. Por otro lado, comentamos el Informe por parte de Asbanc sobre sus dudas sobre el Arbitraje de Consumo respecto del Sector Financiero.

Finalmente, concluimos con la propuesta de un Plan Piloto de implementación gradual del Arbitraje de Consumo Financiero, en los temas de mayor cantidad de reclamos y denuncias administrativas en Lima Metropolitana y Callao, considerando un Arbitraje Unipersonal como punto de partida realista que le brinde legitimidad al Arbitraje de Consumo.

2. Definición del Arbitraje de Consumo Financiero

Costa Ran, define al Arbitraje de Consumo Financiero, como aquel *“proceso de solución de controversias derivadas de la contratación de operaciones financieras entre intervinientes en los mercados financieros, ya sea en calidad de intermediarios financieros, de instituciones o de clientes. Permite someter sus diferencias a un tribunal arbitral o corte de arbitraje, en base a la cláusula arbitral de sumisión pactada voluntariamente”* (Costa 2011: 197-200).

Siguiendo esta definición amplia de Arbitraje de Consumo Financiero, se tiene que precisar que el arbitraje materia de estudio se da entre Entidades Bancarias y Financieras con Usuarios y Clientes que utilizan los servicios de dichas entidades o en términos del Código de Consumo peruano, Consumidores Finales de Servicios Financieros. En ese sentido, cabe precisar en función al artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo, comentado en el Capítulo II, que se podría considerar como Consumidor Final también a los microempresarios. Por lo que como un sujeto susceptible de solicitar el Arbitraje de Consumo Financiero, además de las personas naturales en estricto, también podrían ser los microempresarios¹²⁰.

Por otro lado, consideramos que el Arbitraje de Consumo debe de implementarse en primer lugar en el sector con mayor número de controversias de consumo y de manera gradual en los sectores que se relacionan, utilizando instrumentos financieros como por ejemplo en los establecimientos donde se realizan consumos no reconocidos de esa manera consideramos que adquirirá legitimidad en el Sistema de Protección al Consumidor al abordar el sector de mayor controversia de consumo incrementando su ámbito de acción en sectores que necesitan del Sistema Financiero como por ejemplo, el Inmobiliario, Vehicular, Fondos Colectivos, Ventas de Consumo Minoristas, *Retail* o Tiendas por

¹²⁰ La Sala de Protección al Consumidor en la Resolución 0647-2014/SPC-INDECOPI señala que “Mediante Ley 30056, publicada el 2 de julio de 2013, se eliminó el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización (Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT)” y mediante Decreto Supremo N° 397-2015-EF se establece como UIT para el 2016 el importe de S/ 3950.00 Soles, es decir para este año se considera microempresario aquella cuya ventas anuales no superen S/ 592 500.00 Soles”.

Departamentos, entre otros que utilicen medios de pagos financieros como Tarjetas de Créditos¹²¹, Débito¹²², Cheques, Créditos Inmobiliarios, Vehiculares, ente otros.

Por ello afirmamos que lo particular del Sistema Financiero es que es transversal a todos los sectores que utilizan estos medios de pagos. Por ejemplo, una Tienda por Departamentos ofrece productos que pueden adquirirse de manera virtual o presencial con medios de pagos a través de Tarjetas de Créditos por Sistema de Cuotas o Revolvente.

Como señalamos en los Créditos Hipotecarios, Créditos Vehiculares, Adquisiciones de Vehículos y Casas por el Sistema de Fondos Colectivos, cualquier transacción financiera para adquirir productos o prestaciones de servicios en cuotas o créditos revolvente es necesario que el consumidor se encuentre en el Sistema Financiero, por ello podría ser una de las razones que expliquen por qué es el sector más reclamado y si se quiere que el Sistema por sí mismo adquiera legitimidad es necesario asumir el reto de orientarlo en primer lugar en dicho sector con sus ramificaciones en otros sectores que utilicen estos medios de pago.

Para una mayor explicación, utilizaremos otro ejemplo. Cuando uno adquiere una prenda de vestir en una Tienda por Departamentos y utiliza un medio de pago como una Tarjeta de Crédito y ante una eventual afectación a sus derechos como consumidor podría reclamar en el SAC o presentar una Denuncia Administrativa ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor contra la Entidad Financiera y el establecimiento donde se realizó la transacción pero al existir esta alternativa también podría canalizarse si los proveedores se encuentran adheridos y existe voluntad de las partes a través del Arbitraje de Consumo.

3. El Sistema Financiero peruano en su relación con la Protección al Consumidor

Consideramos que una de las razones para tratar de explicar el por qué el sector Bancario y Financiero es el más reclamado y denunciado ante el Indecopi, aparte de su transversalidad explicada, es la complejidad del Sistema para los consumidores en dicho

¹²¹ Tarjetas de crédito (Credit cards) Son las tarjetas que indican que al titular de la misma le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite al titular realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un período determinado o se puede liquidar en forma parcial, quedando el saldo como crédito extendido. En: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>. Fecha de consulta: 20.05.16.

¹²² Tarjetas de débito (Debit cards) Son las tarjetas que permiten a su titular pagar con cargo a los fondos que mantiene en cualquiera de sus cuentas establecidas en una determinada institución financiera, la cual emitió dicha tarjeta. En: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>. Fecha de consulta: 20.05.16.

sector, toda vez que uno no es experto en la materia financiera, la misma que cuenta una gran variedad de participantes como Bancos, Entidades Financieras, Microfinancieras, Cajas Rurales de Ahorro y Créditos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – CMAC, entre otros, con definiciones complejas, cálculos matemáticos, la variedad y falta de uniformidad de los productos financieros, que constituyen una asimetría informativa compleja entre la entidad financiera y el consumidor financiero.

En nuestro desarrollo del Sistema Financiero peruano en su relación con la protección al consumidor, encontramos diversos términos como Intermediación Financiera¹²³, Secreto Bancario¹²⁴, Impuesto a las Transacciones Financieras¹²⁵ - ITF, Clonación de Tarjetas, Billeteras Electrónicas – *BIM* –, Winchas Auditoras, Normas Prudenciales, Alineamiento, Centrales Privadas de Información de Riesgos – CEPIR¹²⁶, Creditohabiente, Tasa de Costo Efectivo Anual – TCEA, POS – Punto de Venta¹²⁷, Pagos Anticipados, Pagos Adelantados, Micropagos, Métodos Abusivos de Cobranza, Ejecución de Embargos en Forma de Retención, Pericia Grafotécnica, Crédito Revolvente, Período de Gracia, entre otros.

En ese sentido, en las siguientes líneas desarrollamos definiciones básicas del Sistema Financiero Peruano, para ello tomamos en cuenta lo señalado en la Ley N° 26702 – Ley

¹²³ Intermediación financiera (Financial intermediation).- Proceso por el cual una institución canaliza recursos financieros de sectores con saldos superavitarios, hacia aquellos deficitarios, constituyendo un mecanismo para movilizar y usar más eficientemente estos recursos.

Sistema de intermediación financiera (Financial intermediation system) Conjunto de instituciones que canaliza recursos de los sectores superavitarios de la economía hacia aquellos sectores deficitarios. Puede ser intermediación directa e indirecta. Es directa cuando los agentes superavitarios financian directamente las necesidades de los agentes deficitarios y es indirecta cuando existe un tercer agente que capta y coloca los fondos. En: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>. Fecha de consulta: 20.05.16.

¹²⁴ Secreto bancario (Banking secrecy) Información que los bancos no pueden hacer pública. En el Perú, la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros (Decreto Legislativo No. 770), prohíbe a las empresas y entidades del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas de sus clientes, a menos que esté autorizada en forma escrita por éstos o se trate de información de carácter global y cuando sea requerida por jueces y tribunales en ejercicio y otras autoridades en casos especificados en el artículo 128 de la mencionada ley. En: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>. Fecha de Consulta: 22.05.16.

¹²⁵ ITF- Impuesto a las Transacciones Financieras (Tax on financial transactions) Impuesto que grava las operaciones en moneda nacional o extranjera, la acreditación o débito realizados en cualquier modalidad de cuentas abiertas en las empresas del sistema financiero, excepto las que se hagan entre cuentas de un mismo titular. También grava otras operaciones señaladas en los incisos b) al j) del artículo 9° de la Ley 28194. La tasa vigente desde el 1 de enero de 2010 es del 0,05% y a partir del 1 de abril de 2011 será el 0,005%. sobre el valor de la operación afecta. Base legal: Ley 28194, publicada el 26-03-2004. En: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>. Fecha de Consulta: 22.05.16.

¹²⁶ Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información - Ley N° 27489. Artículo 2. a) Centrales privadas de información de riesgos (CEPIRS).- Las empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y traten información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de éstas. No se consideran CEPIRS, para efectos de la presente Ley, a las entidades de la administración pública que tengan a su cargo registros o bancos de datos que almacenen información con el propósito de darle publicidad con carácter general, sin importar la forma como se haga pública dicha información.

¹²⁷ Punto de venta, por sus siglas en inglés (Point of sale) y de acuerdo al Glosario de Visanet, POS es el equipo o terminal electrónico dónde se realizan ventas con tarjetas Visa. Reporte: Listado de transacciones realizadas que se obtienen del POS. Existen varios criterios para elegir un reporte: detalles de ventas, resumen de ventas, por propina, etc. En: <https://www.visanet.com.pe/glosario-de-terminos/> Fecha de consulta: 20.05.16.

General del Sistema Financiero y algunas resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor de los últimos años.

En esa línea, el artículo 282° de la Ley General del Sistema Financiero – Ley N° 26702 se establecen las definiciones de las diversas empresas del Sistema Financiero:

1. Empresa bancaria: es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.
2. Empresa financiera: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
3. Caja Rural de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.
4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.
5. Caja Municipal de Crédito Popular: es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también facultada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Concejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.
6. Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, EDPYME: es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.
7. Empresa de arrendamiento financiero, cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado.

8. Empresa de factoring, cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda.
9. Empresa afianzadora y de garantías, cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas. Están comprendidas las sociedades de garantía recíproca a que se refiere el artículo 22 del Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Microempresa y del Acceso al Empleo Decente, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2008-TR. 126
10. Empresa de servicios fiduciarios, cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.
11. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289° de la presente ley (Ley General del Sistema Financiero).

Otros conceptos básicos según el Anexo – Glosario de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero son:

1. Intermediación Financiera, actividad que realizan las empresas del sistema financiero consistente en la captación de fondos bajo cualquier modalidad, y su colocación mediante la realización de cualquiera de las operaciones permitidas en la Ley.
2. Operaciones Financieras, son aquéllas autorizadas a las empresas conforme a las normas de la Sección Segunda de la presente ley, ya sea que se traten de operaciones pasivas, activas; servicios o inversiones.
3. Servicio Financiero, significa cualquier servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros comprenden todos los servicios bancarios, todos los servicios de seguros y relacionados con seguros y demás servicios financieros, así como todos los servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera (Ley General del Sistema Financiero).

4. Algunas Resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor – SPC respecto a los Servicios Financieros

Asimismo consideramos pertinente mencionar en el Anexo III fragmentos de resoluciones dictadas de la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi y relacionarlo con el Sistema de Arbitraje de Consumo Financiero propuesto, como la definición de la tarjeta de débito, winchas auditoras, sobre la obligación de los proveedores de cotejar la firma en la orden de pago en un consumo no reconocido, sobre la obligación de informar de la tasa de costo efectivo anual – TCEA, sobre el incremento de la línea de crédito, sobre la definición de incremento de línea de crédito y exceso o sobregiro, exceso o sobregiro, sobre las normas prudenciales, sobre el bloqueo de la tarjeta de crédito, sobre las medidas de seguridad, sobre las restricciones a pagos efectuados con tarjetas de crédito, sobre los pagos anticipados, sobre el alineamiento y sobre las obligaciones de las centrales privadas de información de riesgos – CEPİR.

5. Coyuntura Financiera en el Perú

Para elaborar un panorama real de la Coyuntura Financiera en el Perú, mencionamos en el apartado Anexo IV, como referencia los titulares del diario *Gestión* y los suplementos *Portafolio* y *Día.1* del diario *El Comercio* sobre los vaivenes del Sistema Financiero en el Perú en su relación con los consumidores de los últimos años, información que consideramos actualizada de lo que está pasando en nuestra realidad relacionándolo con los retos que tendría que afrontar el Arbitraje de Consumo Bancario y Financiero.

En esa línea, se podría resaltar por las noticias periodísticas de los últimos dos años mencionados en este apartado, que actualmente existen varias modalidades de fraude de los usuarios financieros que utilizan dispositivos electrónicos para clonar las tarjetas u otras modalidades de fraudes a través de celulares con préstamos personales. En ese sentido consideramos que el Arbitraje de Consumo en dicho sector tiene que estar a la altura de afrontar los retos del Sistema Financiero peruano en la actualidad.

Otro artículo desarrolla, por ejemplo, un estudio del Banco Mundial que deja muestra el desconocimiento e ignorancia del consumidor además una aparente falta de ética por parte de los colaboradores de las entidades financieras para colocar sus productos sin tomar en cuenta muchas veces la real situación crediticia del consumidor potencial.

Otro artículo interesante es una investigación de la Calificadora de Riesgo Estándar & Poor's y de la Encuestadora Gallup que analiza el analfabetismo financiero a nivel mundial, estudio en el cual el Perú obtuvo una puntuación muy baja.

También datos coyunturales sobre el Nivel de Endeudamiento y Morosidad de los consumidores a nivel macro, los Productos Financieros como CTS, Créditos Hipotecarios, Crédito Vehicular, Fondos Mutuos, Leasing Financiero, el desempeño de las Cajas Municipales, Rurales, Incremento del Dólar y sus implicancias, la Billetera Electrónica *Bim* que permite hacer transacciones a través del celular, entre otros artículos periodísticos.

El afán de mostrar nuestra realidad es bosquejar el escenario actual en el cual se desempeñará el arbitraje propuesto.

6. Ventajas del Arbitraje de Consumo en el Ámbito Financiero

Costa Ran considera entre una de las ventajas del Arbitraje de Consumo en el ámbito Financiero, la especialización en el sector en conflicto al señalar, que *“al ser muy específica la resolución de controversias en el ámbito financiero, la resolución por personas con experiencia financiera sobre instrumentos, productos y operaciones aporta garantías adicionales”* (Costa 2011: 199) y además, *“favorece la resolución de controversias a corto plazo e instancia única, mediante laudos”* (Costa 2011: 199). Por otro lado, reconoce como otra ventaja *“la confidencialidad propia del arbitraje, que no se garantiza en el proceso judicial (filtración mediática por las partes interesadas, asociaciones de afectados o gabinetes especializados)”* (Costa 2011: 200).

Francisco G. Prol reconoce como una ventaja fundamental del arbitraje la especialización, agregando, que *“las personas que desean acudir al arbitraje toman en consideración la posibilidad de contar con un “juzgador” que tenga un gran conocimiento del sector en el que se desarrolla la actividad de las partes participantes en el arbitraje y del que surge la disputa entre dichas partes”*¹²⁸ (Prol 2013: 4).

Por otro lado, Prol sostiene que se tiene que considerar también al sector de los seguros en el arbitraje financiero, toda vez que considera que las entidades de este sector tienen naturaleza financiera:

¹²⁸ Prol sostiene que la existencia del arbitraje financiero se basa, en el conocimiento de los árbitros del mercado financiero, de las sutilezas de dicho mercado, “por ser capaces de apreciar una serie de circunstancias que son propias del mercado financiero” Fecha de consulta: 10.12.15 http://www.iosemigueljudicearbitration.com/xms/files/02_TEXTOS_ARBITRAGEM/01_Doutrina_ScolarsTexts/F_Prol_El_arbitraje_financiero.pdf

Personalmente, creo que no se puede olvidar el campo de los seguros a la hora de hablar de arbitraje financiero (me parece que la naturaleza “financiera” de una compañía de seguros es indudable). Es pacífica la inclusión en el concepto de “arbitraje financiero” de la resolución de conflictos en los campos bancarios y de inversión (mercado de valores). Sin embargo, pocos de los autores consultados (por no decir ninguno) incluyen dentro del mencionado concepto la solución de los conflictos que surgen entre aseguradores, reaseguradores o de los clientes de ambos con éstos (Prol 2013: 6).

Prol identifica las siguientes ventajas del Arbitraje Financiero:

- a. El procedimiento arbitral suele ser más rápido que el judicial.
- b. El laudo goza de un cierto carácter definitivo que evita numerosas incertidumbres legales.
- c. La confidencialidad del arbitraje.
- d. La especialización de los intervinientes en el proceso arbitral.
- e. Más facilidad en la ejecución de un laudo.
- f. El arbitraje se puede referir a más de dos partes.
- g. Se evitan disputas sobre jurisdicción y competencia del juez.
- h. El arbitraje permite la elección de un sistema de solución de disputas más neutral que el propio de los tribunales ordinarios de una de las partes del conflicto.
- i. El procedimiento arbitral goza de una flexibilidad de la que carece el procedimiento judicial.
- j. Adecuado para pleitos que no tengan una especial complejidad
- k. Algunos autores señalan como ventaja el hecho de que los árbitros no tienden a dictar resoluciones “salomónicas”.
- l. Ausencia de Jurado (Prol 2013: 30-49).

Por otro lado, este autor identifica como desventaja del arbitraje, los costos que se incurren, considerándolo como verdadero Talón de Aquiles del Sistema Arbitral de Solución de disputas.

García Muñoz sostiene que *“actualmente el arbitraje tiende a la especialización por lo que los árbitros tienen una doble formación, de un lado la específica procesal y sustantiva correspondiente al propio arbitraje y, de otro, la de la materia o materias a las que se refiere el objeto del arbitraje”* (García 2013: 139).

Además, García Muñoz identifica otras ventajas del Arbitraje Financiero distintas a las tradicionales de todo arbitraje, como la rapidez, el control del coste, la confidencialidad, el mantenimiento de la relación de clientela entre las partes y la ejecutividad del laudo:

- La internacionalización y globalización de la clientela.
- Por la complejidad y sofisticación de ciertas operaciones activas y pasivas es necesaria una formación, experiencia y prestigio en los árbitros que permita la resolución aplicando conocimientos jurídicos y económicos.
- Permanente innovación en productos y operaciones financieras (García 2013: 139-142).

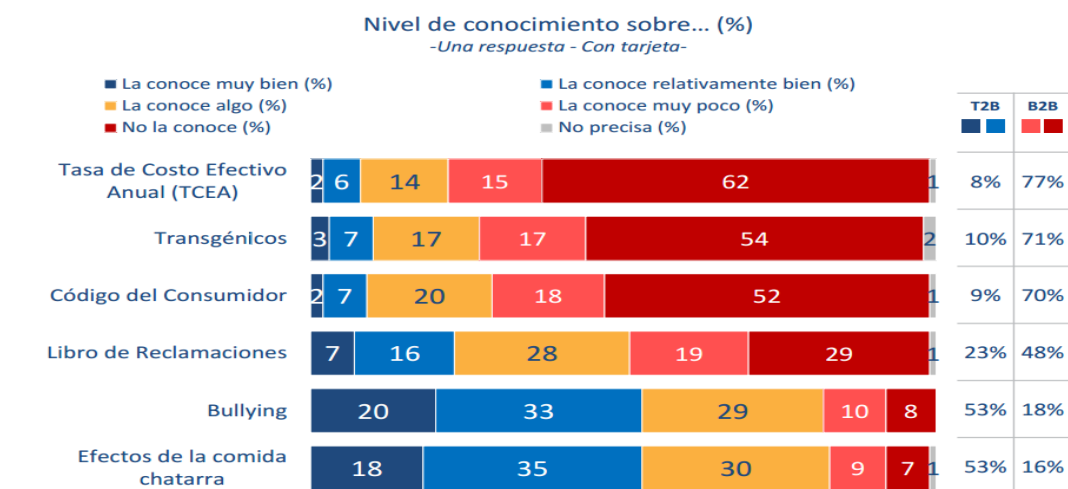
Como sostiene la doctrina la ventaja de implementar un Arbitraje Bancario y Financiero es que árbitros especializados laudarán sobre temas complejos y que suelen ser desconocidos por la mayoría de la población, por ejemplo la TCEA que es la Tasa de Costo Efectiva Anual.

Asimismo, como se mencionó previamente en los artículos periodísticos seleccionados, existe un preocupante analfabetismo financiero en la realidad peruana.

En el siguiente cuadro de la Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos por encargo del Indecopi en febrero del 2014 se aprecia el alto y preocupante grado de desconocimiento de la TCEA de los encuestados con un 62% y un 15% señaló que no la conoce.

Cuadro 22. Nivel de conocimiento sobre la TCEA

4 de cada 5 consumidores no conoce sobre la TCEA y casi la mitad no conoce los transgénicos ni el Código del Consumidor



P20. ¿Qué tanto diría que conoce sobre... ?

Base: Total de entrevistados (4050)

Ipsos Public Affairs 19

Fuente: Indecopi. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos. Fecha de Consulta: 30.04.16.

7. Clasificación

Costa Ran hace la clasificación de los productos objeto de contratación financiera, en Productos Bancarios, Financieros Derivados y Estructurados. Para el objeto de estudio a desarrollar, se considera como Productos Bancarios, “los préstamos hipotecarios, depósitos, tarjetas, efectivo y cheques, cambio de moneda, banca a distancia, empréstitos y avales” (Costa 2011: 197-200).

Por otro lado, Prol advierte la clasificación por Criterios Subjetivos y Objetivos:

7.1 Clasificación por Criterios Subjetivos

- Arbitrajes que enfrentan a inversores privados (Por ejemplo OPAs).
- Arbitraje que enfrentan a profesionales del mercado.
- Arbitrajes organizados por instituciones entre sus miembros (por el hecho de ser miembros).
- Arbitraje entre el mandante y el que presta el servicio.
- Arbitraje que enfrentan a inversores y profesionales del mercado.
- Arbitraje entre los intermediarios y sus clientes (Prol 2013: 7).

7.2 Clasificación por Criterios Objetivos

- Arbitraje en las relaciones entre bancos.
- Arbitraje en relaciones bancarias tradicionales (servicios de pago, mercado monetario, crédito documentario).
- Arbitraje en casos de Fusiones y Adquisiciones.
- Arbitraje en contratos de externalización y cooperación (por ejemplo: mercado inmobiliario y tecnologías de la información).
- Arbitraje entre un Inversor y un banco o bróker y también tenedores de títulos.
- Arbitraje cuando el financiador es un organismo multilateral (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, etc.) (Prol 2013: 8).

7.3 Otra Clasificación

- Arbitraje de procedimientos que deciden sobre disputas en el sector B2B (business to business).
- Arbitraje que afectan a los negocios B2C (business to client) (Prol 2013: 8).

De esta manera Prol sostiene que se diferencian los pleitos entre profesionales del Mercado y aquellos con los consumidores y entre Arbitraje Nacional e Internacional.

8. Materias Financieras susceptibles de Reclamos y Denuncias Administrativas en el Perú

Consideramos sobre la base de las estadísticas brindadas por la Gerencia de Estudios Económicos – GEE del Indecopi señalados en el Capítulo II, que el Arbitraje de Consumo Financiero girará principalmente en torno de conflictos de consumo de los siguientes productos o servicios financieros:

- Tarjetas de Crédito.- Por ejemplo, por consumos no reconocidos con su tarjeta ante hurtos o robos, clonación de tarjetas, consumos fuera de la línea de crédito, cobros indebidos no informados previamente, bloqueo de tarjetas, entre otros.
- Tarjetas de Débito.- Por ejemplo, cobro de comisiones no previstas, falta de envío de estados de cuenta, clonaciones, retenciones de la cuenta de haberes, bloqueo de tarjetas, entre otros.

- Información de la Central de Riesgo. Por ejemplo, reportes indebidos, falta de rectificación de calificación o actualización del deudor.
- Cajeros Automáticos.- Por ejemplo, retiros no reconocidos, no entrega de efectivo ni voucher, no entrega de efectivo con voucher de la operación, entre otros.
- Depósitos de Ahorros.- Por ejemplo, cambio de condiciones sin comunicación previa de la tasa de rendimiento, penalidades por no cumplir período de permanencia, entre otros.
- Cuentas de Ahorros.- Por ejemplo, cambio de condiciones no informadas previamente.
- Préstamo Personal.- Por ejemplo, impedimento de pagos adelantados o falta de envío de estados de cuenta, entre otros.
- Créditos Hipotecarios.- Por ejemplo, impedimento de pagos adelantados.
- Créditos de Consumo.- Por ejemplo, no información de TCEA o impedimento de pagos adelantados, entre otros.
- Servicios de Corretaje de Activos Financieros.- Falta de información relevante.
- Cuentas Corrientes.- Falta de información relevante.
- Cuentas de Haberes.- Falta de información relevante.
- Administración de Fondos de Inversión.- Falta de información relevante.
- Certificados de Depósito.- Falta de información relevante.
- Depósitos CTS.- Por ejemplo, no entrega de depósito luego de cumplir con los requisitos exigidos.

- La no emisión de la constancia de no adeudo.
- Adopción de medidas de seguridad por parte del banco.
- Métodos abusivos de cobranza.

Se tiene que tomar en cuenta que los referidos productos o servicios financieros están dirigidos a Consumidores Finales previstos en la definición del artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo que desarrollamos en el Primer Capítulo.

Asimismo consideramos que estos productos y servicios financieros, como señalamos en párrafos anteriores, pueden involucrar a otros establecimientos en la vulneración de los derechos de los consumidores, como por ejemplo cuando una Inmobiliaria respecto de un Crédito Hipotecario o un Concesionario de Ventas de Automóviles respecto de un Crédito Vehicular en los cuales podrían existir responsabilidades de los Establecimientos Comerciales.

9. Comentarios del Informe de Asbanc respecto del Arbitraje de Consumo. Informe C0107-2012-GG-ASBANC

Por Acceso a la Información Pública solicitada al Indecopi nos proporcionaron el Informe C0107-2012-GG-ASBANC¹²⁹ en el cual Asbanc realiza comentarios sobre el Arbitraje de Consumo. Consideramos pertinente realizar nuestros comentarios y dudas sobre los puntos desarrollados en el referido Informe, toda vez que Asbanc es el Gremio de Bancos y Financieras más importante del Perú, Institución clave para que funcione el Arbitraje de Consumo Financiero.

Informe C0107-2012-GG-ASBANC, 05 de junio de 2012 – Comentarios de Asbanc respecto de las propuestas del Arbitraje de Consumo

Tengo el agrado de dirigirla la presente para hacerle llegar los comentarios de la Asociación de Bancos del Perú respecto de las propuestas que sobre el tema Arbitraje de Consumo nos han hecho llegar, lo que a continuación detallamos:

¹²⁹ Informe de Asbanc solicitada por Acceso a la Información Pública al Indecopi y proporcionada mediante correo electrónico del 21.04.16. Expediente N° 139-2016/GEG-SAC.

1. Reforzar el rol del Indecopi en el sistema de arbitraje de consumo: el SISAC se organiza y funciona bajo la órbita de la autoridad nacional de protección al consumidor.
2. Certificación del Indecopi sobre la aptitud de los profesionales propuestos a las juntas arbitrales de consumo (JAC) y acreditación de los miembros que integran la nómina de árbitros.

Comentario: Los árbitros deben ser independientes, es decir no ser funcionarios del Indecopi ni ser contratados por este (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que las capacidades técnicas y académicas de los árbitros es independiente a su vinculación laboral, teniendo en cuenta que los referidos árbitros son propuestos tanto por las Asociaciones de Consumidores, los Gremios Empresariales como es Asbanc y las Juntas Arbitrales en los Gobiernos Regionales y Locales. En este último caso, si la excepción de conformar las Juntas Arbitrales en las oficinas del Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales, consideramos que existiría una mayor garantía respecto de la capacidad de los árbitros por elegir cuadros técnicos altamente capacitados.

3. Indecopi crea y administra el registro nacional de árbitros del SISAC.
4. Se define al árbitro institucional público y los árbitros privados del sector empresarial y asociaciones de consumidores.

Comentario: Los árbitros deben ser independientes, es decir no ser funcionarios del Indecopi ni ser contratados por este (Informe Asbanc).

Sobre este punto, adicionalmente a lo que mencionamos en el comentario anterior, consideramos que el pago de los árbitros será un obstáculo difícil de sortear si no hay voluntad por parte de los involucrados, tomando en cuenta además la gratuidad del SISAC, por ello consideramos que ante la falta de voluntad de los Gobiernos Regionales y Locales de designar parte de su presupuesto para financiar el Arbitraje de Consumo, tendría que financiarse con una partida especial provista por parte del Indecopi como la que se ha previsto en la Junta Arbitral Piloto.

En otras palabras, no debe existir el temor solo por el hecho de quién pague a los árbitros que no mantendrán su independencia tomando en cuenta su crédito profesional que se entienden se reflejará en laudos no parciales al sector que lo ha propuesto.

5. Se establecen criterios objetivos de selección para la acreditación de los árbitros de consumo.

Comentario: Nos interesaría conocer estos criterios objetivos (Informe Asbanc).

Sobre este punto, los criterios fueron establecidos en la Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del SISAC que se dictó luego de este Informe de Asbanc, criterios que fueron comentados en el Capítulo II.

6. Se determina el contenido del programa de capacitación para los árbitros de consumo.

Comentario: Se sugiere la participación del sector financiero en el diseño de los programas de capacitación vinculados a operaciones y servicios financieros (Informe Asbanc).

Sobre este podemos mencionar que el Indecopi, a través de la DPC y la Escuela del Indecopi han llevado a cabo tres cursos de formación de árbitros de consumo a la fecha. El primero y tercer curso fueron dirigidos al público en general y la selección de sus integrantes fueron a través de exámenes de admisión y el segundo curso fue dirigido a representantes de Asociaciones de Consumidores. Al respecto, tuve la oportunidad de formar parte del Primer Curso de Formación de Árbitros de Consumo del Indecopi – 2015, y dentro de la malla curricular de materias a desarrollar se dictó una sesión que abordó el Sector Financiero y de Seguros en su relación con los pronunciamientos del Indecopi que fue dictado por el actual Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

Consideramos que la malla curricular del curso tuvo que haber profundizado en mayores sesiones sobre materias financieras en su aspecto técnicos, como el cálculo de la TCEA, Intereses Moratorios, Compensatorios, Créditos Revolventes, entre otros; tomando en cuenta que el Sector Financiero es el más reclamado y denunciado. La iniciativa es positiva pero podría haberse complementado con ponentes del Sector Financiero que desarrollen la parte práctica como de Asbanc.

7. Se plantea la posibilidad de más de un signo distintivo para la adhesión parcial o total de los proveedores al SISAC.
8. Se establece que el arbitraje de consumo es un derecho del consumidor que goza del principio de protección mínima.

Comentario: Nos interesaría conocer los principios de protección mínima que se aluden (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que la posibilidad de contar con más de un Signo Distintivo es positiva en la medida que podría delimitar su nivel de involucrarse al sistema, es decir un signo que el consumidor pueda identificar que dicha entidad financiera se adhiere al arbitraje para, por ejemplo por competencia territorial, sedes de Indecopi de Lima, de un color particular y aquellos que manifiesten su voluntad de adherirse sin restricciones el logo

original. Asimismo, se podría establecer logros con otros tipos de limitaciones como cuantía para casos menores de las 3 UIT tomando como referencia el criterio por cuantía que diferencia las denuncias ante Órganos Sumarísimos o ante la Comisión de Protección al Consumidor.

Respecto a los principios de protección mínima que informa el Sistema de Protección al Consumidor se establece en el Título Preliminar del Código de Consumo en su punto sexto: *“6. Principio de Protección Mínima.- El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor”*. En el Sector Financiero la norma sectorial es la dictada por la SBS.

9. Se refuerza la idea respecto a que el sometimiento al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de iniciar al proveedor un procedimiento administrativo sancionador sobre la causa en disputa, salvo se trate de la defensa de derechos e intereses colectivos o difusos.
Comentario: Consideramos que se debe precisar que el arbitraje de consumo es un arbitraje administrativo y que por lo tanto:

- a. El arbitraje de consumo opera en sede administrativa como un mecanismo de solución de conflictos alternativo al procedimiento administrativo ante el Indecopi, por lo que el sometimiento al arbitraje de consumo no impide que cualquiera de las partes pueda iniciar un proceso judicial. Esto se concuerda con lo establecido en el artículo 145° del Código de Consumo, según el cual el sometimiento al arbitraje de consumo sólo excluye la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo por infracción a normas de dicho código; sin embargo, no se excluye la posibilidad ni el derecho de las partes a recurrir a la sede judicial. Nos preocupa la competencia jurisdiccional para conocer los pedidos de nulidad o anulabilidad de laudos de consumo.

El laudo solo podrá estar referido a infracciones al Código de Consumo y cualquier materia distinta deberá ser discutida en sede judicial (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que efectivamente la materia en controversia gira en torno a materias de protección al consumidor en una relación de consumo y casos ajenos al ámbito de competencia siempre existe la posibilidad de accionar en sede judicial. Sin embargo, si la materia versa sobre protección al consumidor en una relación de consumo no se podría dilucidar el tema nuevamente ante los Órganos Resolutivos del Indecopi o ante el Poder Judicial toda vez que el Arbitraje de Consumo es una alternativa al Poder Judicial y solo podría verse casos en sede judicial mediante el Recurso de Anulación de Laudo en las causales establecidas.

- b. Toda vez que el SISAC se organiza y funciona bajo la órbita de la autoridad nacional de protección al consumidor, es decir, el Indecopi, vía arbitraje de consumo sólo se podrán dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias, de conformidad con lo establecido en los artículos 114 a 116 del Código de Consumo, que establecen que dichas medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria. No siendo esta vía para iniciar una acción de indemnización por daños y perjuicios, regulándose la eventual indemnización por las normas de Código Civil y no por las normas del Código de Consumo, siendo que el Arbitraje de Consumo es aplicable sólo en los casos de infracción de las disposiciones del Código de Consumo (Informe Asbanc).

Consideramos que la vía de Arbitraje de Consumo es una vía alternativa de resolución de conflictos a los Órganos Resolutivos del Indecopi y al Poder Judicial, sobre el primero es alternativa a una Denuncia Administrativa que efectivamente no se encuentra previsto una indemnización en sentido estricto pero nada impide que el consumidor en el segundo caso accione al Poder Judicial para solicitar el pago de indemnizaciones y al ser el arbitraje una institución equiparable a un proceso judicial podría dictar estas medidas indemnizatorias.

- c. El Artículo 108° del Código de Consumo considera supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales, lo cual confirma la naturaleza administrativa del arbitraje de consumo (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que ante un incumplimiento depende exclusivamente del consumidor optar por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo, el mismo que no cuenta con las medidas coercitivas que cuenta un proceso judicial en un proceso ejecución de laudo y solo se limitaría imponer una sanción. Es discutible afirmar que este hecho torna al Arbitraje de Consumo a una naturaleza administrativa. Consideramos que el Arbitraje de Consumo no cuenta con esta naturaleza; sin embargo, la ejecución de laudo sí podría verse en sede administrativa con las limitaciones mencionadas y por excelencia en la vía judicial.

- d. De otra parte, toda vez que en la actualidad se viene discutiendo si el procedimiento administrativo ante Indecopi es sancionador y/trilateral, se debiera precisar que el arbitraje de consumo excluye la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador y/o trilateral sobre la causa en disputa (Informe Asbanc).

Consideramos que el procedimiento administrativo de consumo es sancionador, independiente que se dicten medidas correctivas a favor del denunciante; en cambio, en el Arbitraje de Consumo el interés de laudo no responde a una naturaleza sancionadora toda vez que no cuenta con dicha facultad y sus laudos serían equiparables a medidas

correctivas que se hubieran dictado en una Denuncia Administrativa con la particularidad que se pueden dictar medidas indemnizatorias.

Consideramos que si existe la Triple Identidad Procesal (Sujeto – Objeto – Causa) en un Proceso Arbitral no debería iniciarse un Procedimiento Administrativo Sancionador; sin embargo, si de los hechos mencionados la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 toma conocimiento de afectaciones a Intereses Colectivos o Difusos podría iniciarse un procedimiento de oficio donde la parte denunciada tiene su derecho intacto de defensa y en este caso no se configuraría la triple identidad mencionada por lo que sí podría iniciarse en esos términos.

- e. Finalmente, la propuesta contenida en el punto 9 resulta positiva para los proveedores en la medida que mientras exista una causa en disputa sobre determinada materia, asegura al proveedor que no existirá un procedimiento sancionador por la misma materia en sede administrativa, por lo cual existe un incentivo para el proveedor a someterse a un arbitraje de consumo (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que un consumidor en un primer momento aspiraría a resolver la materia de controversia en el laudo por el Tribunal Arbitral mediante lo que consideramos equivalente a “medidas correctivas” pero existe la posibilidad que solicite también el pago de indemnizaciones; sin embargo sobre este punto se tendría que acreditar el daño y el proveedor tendría en igualdad de armas defenderse y el tribunal arbitral valoraría los argumentos vertidos para laudar sobre el pago de indemnizaciones valido en todo arbitraje.

10. Se expresa literalmente que la regulación aplicable del arbitraje de consumo se rige por el código, el reglamento y las directivas de la autoridad nacional de protección al consumidor, supletoriamente por las normas de arbitraje común.

Comentario: Definir claramente la competencia de los árbitros: ¿vinculada al lugar de celebración del contrato? (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que la Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las JAC que se constituyan en el marco del SISAC, aprobada mediante la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°198-2015-INDECOP/COD de noviembre del 2015, señala en su artículo 5^o¹³⁰, las reglas de

¹³⁰ Artículo 5. Reglas de competencia aplicables a la petición de arbitraje.- 5.1 La JAC competente por razón de territorio para conocer un procedimiento arbitral iniciado por petición de arbitraje formulada por un consumidor será determinada en función al domicilio del proveedor reclamado. 5.2 Cuando el proveedor reclamado es una persona natural, es competente la JAC del lugar de su domicilio. Si el proveedor reclamado domicilia en varios lugares, la petición de arbitraje es conocida por la JAC competente para cualquiera de ellos. 5.3 Cuando el proveedor reclamado es una persona jurídica, es competente la JAC del domicilio donde este tiene su sede principal. En caso que el proveedor

competencia aplicables a la petición de arbitraje, por el cual señala que una JAC es competente en la medida del domicilio del proveedor reclamado y de acuerdo al Reglamento del SISAC cada JAC establecerá su lista de árbitros luego del procedimiento establecido, por lo que la competencia de los árbitros depende de integrar la JAC y esta es competente de acuerdo a la solicitud de petición del arbitraje por parte del consumidor.

11. Se corrige respecto a la labor de difusión del SISAC entre consumidores y empresas, ya que se debe incluir a los profesionales – colegios profesionales asimilados por el código como proveedores:

Comentario: Por favor aclarar este punto (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que es positivo la inclusión a la difusión del SISAC a todo potencial proveedor de acuerdo a la definición del Título Preliminar del Código de Consumo.

12. Se delimitan las causas que no pueden someterse al arbitraje de consumo.

Comentario: En concordancia con lo señalado en el punto 9, la indemnización por daños y perjuicios es una acción que no podrá someterse al arbitraje de consumo.

La solicitud de arbitraje del consumidor debería pasar por un filtro previo del árbitro que revisará el tema a efectos de verificar preliminarmente que el pedido tiene sustento (solicitar pruebas de sus afirmaciones cuando corresponde, respuesta a reclamos previos en el banco, etc.) En otras palabras el árbitro debe determinar previamente la admisibilidad de la solicitud de arbitraje (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que el Arbitraje de Consumo como todo proceso corresponde al Tribunal evaluar la admisibilidad de la solicitud que se encuentra establecido en el Reglamento del SISAC como en la norma supletoria de la Ley de Arbitraje peruano.

13. Se plantean procedimientos arbitrales de consumo diferenciados:

A. Proceso arbitral sumarísimo de consumo: sobre peticiones de arbitraje que no supere las 3 UIT.

B. Proceso arbitral ordinario de consumo: sobre peticiones de arbitraje que supere las 3 UIT.

cuenta con sucursales, agencias, establecimientos o representantes debidamente autorizados en otros lugares, la petición de arbitraje podrá ser presentada ante la JAC del domicilio de la sede principal o ante la JAC de cualquiera de sus domicilios en los que hubiera ocurrido alguno de los hechos que motiva la petición de arbitraje. 5.4 Cuando el proveedor reclamado sea una entidad cuya constitución, inscripción o funcionamiento sea irregular, será competente la JAC del lugar donde el proveedor realiza la actividad que motiva la petición de arbitraje de consumo. 5.5 En caso en una misma circunscripción territorial coexistan JAC constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en el gobierno regional, gobierno local y/o en su propia sede u oficina, la petición de arbitraje podrá ser presentada ante cualquiera de dichas JAC a elección del consumidor. 5.6 Resultan aplicables para la determinación de la competencia de las JAC, en lo que resulte pertinente, las disposiciones contenidas en los artículos 14° a 18° del Código Procesal Civil. 5.7 Al momento de su apersonamiento, las partes interesadas deberán señalar domicilio procesal dentro de la circunscripción territorial que corresponde a la competencia de la JAC que conoce el caso."

Comentario: Nos interesaría conocer el detalle de esta propuesta (Informe Asbanc).

Sobre este punto nos encontramos de acuerdo y fue sostenido en el Capítulo II en el cual sostuvimos que en el primer supuesto debe ser llevado el arbitraje de manera unipersonal y en el segundo caso mediante un tribunal. Por otro lado, consideramos que se debería reflexionar sobre la posibilidad de implementar en primer lugar el Arbitraje de Consumo Unipersonal designado por la Junta Arbitral constituido en el Indecopi para que el Sistema gane credibilidad y sea realista en el pago de un árbitro en lugar de un tribunal conformado por tres árbitros, enfocándose en controversias menores a las 3 UIT.

14. Se introduce la mediación dentro del proceso arbitral y en audiencia única de saneamiento, mediación y pruebas. Si se logra un acuerdo, el mismo será homologado por el órgano arbitral.

Comentario: Se sugiere establecer incentivos (no monetarios) para los árbitros o las juntas arbitrales que logren concluir el proceso con una efectiva mediación e incluso conciliación. Reconocimiento a los árbitros o a la junta arbitral u otros mecanismos a determinarse (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que no sólo durante el Proceso Arbitral se tiene que tener la posibilidad de mediar o conciliar, sino también antes de instalarse como ante el SAC.

Sobre los incentivos no monetarios para los árbitros, se tiene que tomar en cuenta que una mediación o conciliación no solo solucionaría la controversia de manera rápida y efectiva como lo demuestran las estadísticas del SAC sino que se ahorraría en costos y tiempo, permitiendo que el árbitro o Tribunal Arbitral se concentre en casos más complejos.

Un incentivo podría ser que establecer un Registro de Árbitros con más mediaciones o conciliaciones que incrementaría la posibilidad de que el consumidor e incluso proveedor opten por esta vía y obtengan un mayor prestigio.

15. Se respeta la unidireccionalidad de la acción de parte del consumidor pero con la posibilidad de reconvenir el proveedor si existe conexidad y trata sobre materia de consumo para ejercer su derecho de defensa.

Comentario: Esta figura será de importancia en aquellos casos de clientes morosos que recurren a estos procedimientos administrativos con la sola intención de evadir sus responsabilidades y contar con un elemento de presión que les permita incumplir sus obligaciones. Esperamos pueda ayudar a desalentar el uso abusivo del derecho.

De otra parte, deberá tomarse en cuenta que el tema a reconvenir y la solución del laudo deberán estar referidos al problema subyacente vinculado a la supuesta infracción administrativa (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos positiva esta iniciativa de reconvenir porque significaría de manera tangible el principio procesal de igualdad de armas siempre y cuando como se señala cuenta con conexidad respecto de la controversia de consumo y de esa manera sería más atractivo para los proveedores renuentes a adherirse al SISAC.

16. Se establecen criterios objetivos para regular el monto indemnizatorio.

Comentario: Se evidencia una intención de sustituir de multas y medidas correctivas del procedimiento administrativo, establecidas en el Código de Consumo, por el sistema de indemnización por daños y perjuicios regulado por el Código Civil y Código Procesal Civil, ello al pretender imponer reparaciones con criterios discrecionales. Además se busca que estas decisiones no puedan cuestionarse en otra vía, equiparando el arbitraje de consumo a un laudo arbitral no administrativo. Todo ello afecta principios Constitucionales y del Derecho Administrativo.

Como se ha dicho, la indemnización no es un tema que deba revisarse en el arbitraje de consumo sino en la vía judicial. Estos temas no se revisan en los procedimientos administrativos ante el Indecopi por no ser de competencia de la administración sino del poder judicial (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que el Arbitraje de Consumo no tiene naturaleza administrativa y como lo señalamos anteriormente para dictarse un laudo con medidas indemnizatorias debería acreditarse el daño y evaluarse con el mismo rigor que en otros arbitrajes o en la vía judicial. Es claro que es uno de los mayores obstáculos que cuenta el SISAC para que los proveedores se adhieran pero la confianza se gana en el tiempo y con laudos objetivos y para ello cobra vital importancia la designación de los árbitros con criterios objetivos y la calidad de los mismos, por ello consideramos que no puede brindar esta facultad de designación de las listas a las JAC constituidas en los gobiernos regionales y locales sino de manera excepcional en las oficinas del Indecopi.

17. Se establece nueva regla respecto a la condena de costos y costas: proveedor vencido asume el gasto total, consumidor vencido asume el gasto compartidamente con el proveedor y en caso de temeridad o mala fe, consumidor asume gasto total.

Comentario: Si bien es cierto el arbitraje de consumo, excluye a los consumidores de todo tipo de pago de tasa o derecho administrativo, se debe considerar que el pago de costas y costos que se genera durante el proceso arbitral en virtud al ofrecimiento de pruebas de las

partes así como honorarios de los árbitros sectoriales debe ser asumido en todos los casos por la parte vencida, salvo en aquéllos casos en que se aplique el beneficio de pobreza.

Esta propuesta promueve que en el caso en que el proveedor sea vencido, éste asumirá el gasto total; sin embargo en el caso del consumidor esta figura no se da, lo cual evidencia desigualdad de condiciones entre las partes.

Si el Estado desea establecer una protección o subsidio a favor del consumidor, es el Estado quien debe asumir el costo de ese subsidio y no el proveedor que nada tiene que ver en esa acción estatal.

Consideramos que no debería realizarse esta diferenciación en caso el consumidor sea vencido; toda vez que esta propuesta perjudica directamente al proveedor quien tendría que asumir el gasto conjuntamente con el consumidor, aún cuando éste último ha promovido el laudo arbitral de un caso infundado. Esta figura podría incentivar de manera negativa que los consumidores promuevan laudos sin fundamento.

De ser así, se estaría penalizando a priori el proveedor, esto es sin importar el resultado del laudo, dado que es el proveedor quien sin motivo alguno siempre estaría condenado a asumir parte de los gastos del proceso arbitral aún cuando haya actuado correctamente respecto de los hechos materia de laudo y por ende resulte ser el vencedor del arbitraje.

Con esta propuesta se estaría imponiendo que todos los proveedores asuman el subsidio estatal de asumir gastos de procesos arbitrales administrativos, a lo cual se añade el tiempo de búsqueda de documentación y asistencia a la audiencia única, salvaguardando a los consumidores. Esto impone una alta carga a los árbitros al momento de realizar la calificación de admisibilidad del proceso arbitral.

Asimismo, resulta confusa y poco clara la forma en la cual se establecerá la mala fe o temeridad del consumidor a fin de imponerle la asunción total de los gastos del proceso arbitral, lo cual no genera certeza en los proveedores que estos casos siempre sean detectados por la autoridad arbitral (Informe Asbanc).

Consideramos que se tendría esta observación del pago de costos y costas por parte de Asbanc es un punto fundamental con el pago de indemnizaciones que se tendría que reconsiderar para que el Arbitraje de Consumo funciones, no se debe de perder de vista que todo arbitraje es voluntario y si una de las partes no se convence de los beneficios del mismo no lo solicitará el consumidor ni se van a adherir los proveedores.

Si se aplicaría las reglas de la Ley de Arbitraje peruano en principio la parte vencida asumiría el pago de costos y costas pero se tiene que tomar en cuenta que son partes que voluntariamente aceptaron las reglas de juego y se podría decir en general que cuentan con capacidad económica para solventar dichos gastos ante la eventualidad de pérdida

pero en el Sistema de Protección al Consumidor, el consumidor es considerada la parte débil de la relación de consumo que no necesariamente cuenta con los recursos para solventar una eventual pérdida y asumir las costas y costos.

Por otro lado, no es atractivo para los proveedores asumir las costas y costos del proceso arbitral cuando el vencido es el consumidor por lo que no tendría incentivos para adherirse.

Por lo que consideramos que a menos que subsidien por parte del Estado, que no es económicamente viable por los altos honorarios que significaría la defensa del proveedor, se tendría que reconsiderar que cada parte asuma las referidas costas y costos, resaltando los beneficios del Arbitraje de Consumo de zanjar una controversia de manera rápida para ambos evitando los costos que significaría que se extienda la controversia en el tiempo en una denuncia administrativa ante el Indecopi o un proceso judicial.

Asemejando en una Mediación y Conciliación en el SAC cada uno en principio asume los costos de su defensa y teniendo en cuenta que el proveedor cuenta con personal que se encarga de la misma por economía de escala podría encontrarse en la capacidad de asumir sus costos pero no los del consumidor.

18. Se plantea la figura del beneficio de pobreza para el consumidor, en caso es vencido mediante laudo arbitral de consumo respecto a las costas y costos por su orden.

Comentario: nos remitimos a lo expresado en el punto anterior. El Estado debería asumir el costo de los subsidios estatales (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos lo señalado en el comentario anterior que la propuesta sería que cada parte asumiría sus costos de defensa.

19. Ante el rechazo del proveedor del arbitraje de consumo, se remite el pedido a los órganos resolutores del Indecopi para su fiscalización.

Comentario: Si el proveedor rechaza el pedido de arbitraje debería ofrecerse al consumidor la posibilidad de acudir a cualquiera de las siguientes vías: reclamo ante el SAC o denuncia; y no derivar el caso de oficio a la Comisión.

Debe quedar claramente establecido en el reglamento que el sometimiento al SISAC es voluntario para los proveedores (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que la derivación a los Órganos Resolutivos de todos los casos rechazados, creemos que se daría en el supuesto que el proveedor no se encuentre adherido y que exista una solicitud de arbitraje que fue trasladada al proveedor y éste la

rechaza. Ante este supuesto, consideramos que siempre existe la posibilidad de iniciar un procedimiento de oficio si lo considera pertinente la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, pero no quiere decir que todos los casos que serían derivados se iniciaría procedimientos de oficios y efectivamente siempre existe la libertad del consumidor de acudir al SAC o ante los Órganos Resolutivos pagando la tasa correspondiente que también significaría por parte del proveedor designar recursos para su defensa.

20. Se establece expresamente la garantía respecto a que el recurso de anulación del laudo constituye una vía específica e idónea para proteger cualquier derecho constitucional amenazado o vulnerado en el proceso arbitral.

Comentario: Toda vez que el arbitraje de consumo es un mecanismo de solución de conflictos alternativo al procedimiento administrativo ante el Indecopi. Nos remitimos a lo expresado en el punto 9 (Informe Asbanc).

Sobre este punto consideramos que el recurso de anulación es una posibilidad que ambas partes cuentan y forma parte del debido proceso.

De ser el caso mucho estimamos poner en nuestro conocimiento la información adicional que estimaran pertinente a fin de alcanzar nuestros comentarios en el plazo adecuado.

Asociación de Bancos del Perú Enrique Arroyo Rizo Patrón – Gerente General (Informe Asbanc).

Luego de analizar cada punto del Informe de Asbanc concluimos que es necesario reconsiderar principalmente las observaciones sobre la calidad de los árbitros, el pago de indemnizaciones y costas y costos para que el SISAC sea atractivo para los proveedores.

10. Condiciones necesarias para la viabilidad del Arbitraje de Consumo en el Perú

Consideramos como condiciones necesarias para la viabilidad del Arbitraje de Consumo la delimitación por materia del SISAC, empezando por el Bancario y Financiero, de manera progresiva en circunscripciones territoriales que estadísticamente signifiquen mayor cantidad de Reclamos y Denuncias Administrativas. En ese sentido, se tendría que iniciar por la sede donde se constituye la mayor cantidad de Reclamos y Denuncias Administrativas en Lima Metropolitana y el Callao.

Consideramos para que pueda adquirir legitimidad el SISAC debe de iniciar su implementación con el sector más reclamado y denunciado en nuestro Sistema de Resolución de Conflictos de Consumo en sede Administrativa como son los Órganos

Resolutivos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor, que descongestionaría la carga procesal administrativa de dichos Órganos Resolutivos e indirectamente al Poder Judicial.

Para ello es necesario un esfuerzo conjunto de Asbanc como de las entidades que no forman parte de dicha asociación pero que forman parte del Sistema Bancario y Financiero como por ejemplo las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Por otro lado, ante la falta de voluntad de los Gobiernos Regionales y Locales de implementar el SISAC, consideramos que debe de constituirse, como Plan Piloto, una Junta Arbitral Financiera en la Sede de mayor volumen de reclamos y denuncias administrativas que es la Sede Central del Indecopi y de manera progresiva en otras sedes del Indecopi tomando en cuenta el Informe de la DPC señalado en el Capítulo II como también los lugares donde se encuentren Asociaciones de Consumidores activos.

Además, consideramos en nuestra propuesta de Plan Piloto que nos inclinamos más por un Arbitraje Unipersonal que el Colegiado, no sólo por razones de costos sino para darle un mayor dinamismo y agilidad al procedimiento arbitral. Sin embargo, consideramos que los árbitros designados por el Indecopi (no necesariamente perteneciente al Indecopi) no solo deben tener credibilidad tanto del Sector Bancario y Financiero sino también de las organizaciones de consumidores sobre sus capacidades, conocimientos técnicos y personales para lo cual debería de existir consenso en la elección, de esa manera sería más atractivo el Sistema tanto para el Sector Bancario y Financiero y de las Asociaciones de Consumidores.

Consideramos que una función que debe de poner énfasis el árbitro de la Junta Arbitral Financiera es la posibilidad de mediación y conciliación para solucionar el conflicto de consumo antes del laudo arbitral, toda vez que son formas válidas de solucionar conflictos como se realizan en un Reclamo en el SAC o dentro de una Denuncia Administrativa como en la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

En esa línea, para mayor claridad en la propuesta, recapitulamos lo sostenido en la Tesis con las respuestas de las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué el Arbitraje de Consumo resultaría más atractivo para los proveedores que el sistema ordinario de consumo?

Consideramos que el Arbitraje de Consumo resultaría más atractivo por las siguientes razones:

La rapidez en resolver los casos, 90 días hábiles, en comparación con los Procedimientos Sumarísimos que se encuentra previsto resolver en un plazo máximo de 50 días hábiles, con la posibilidad de apelar para que se pronuncie el superior jerárquico, la Comisión de Protección al consumidor, en un plazo máximo de 30 días hábiles adicionales y además, existe la posibilidad que se interponga un recurso de revisión que se elevaría para su pronunciamiento por la Sala de Protección al Consumidor con un plazo máximo similar a la instancia inferior. Ello sin tener en cuenta del Proceso Contencioso Administrativo en el Poder Judicial, o la revocación de lo dictado por la instancia inferior para un nuevo pronunciamiento. Asimismo, se tendría que tomar en cuenta la excesiva carga procesal en los Órganos Resolutivos que incrementaría el plazo legal.

El tiempo menor en solucionar y definir una controversia significaría un ahorro considerable de costos de defensa legal para los proveedores, recursos y sobre todo tiempo.

La firmeza del Laudo Arbitral que solo puede ser impugnado mediante un Recurso de Anulación en el Poder Judicial, toda vez que tiene una naturaleza equivalente a la cosa juzgada.

El proceso arbitral, en comparación con los procedimientos administrativos sancionadores, no se encuentra previsto una sanción al consumidor que puede llegar a un tope de 450 UIT y su registro en la Plataforma de “*Mira a Quien le Compras*” del Indecopi que es una suerte de Central de Riesgo, toda vez que se registran solo los proveedores que fueron sancionados en vitrina para su consulta pública por un período de 4 años, registro que los consumidores pueden tomar en cuenta para tomar sus decisiones de consumo y atentaría contra el prestigio de los proveedores. Por otro lado, en el supuesto caso que se laude a favor del consumidor, el cumplimiento del Laudo reflejaría en la percepción del consumidor como un proveedor que respeta las reglas del juego de solución de controversias a través del arbitraje y no se vería en riesgo su prestigio.

Adherirse al Arbitraje de Consumo otorga el derecho a los proveedores de contar con un símbolo de prestigio, que podría utilizar y difundir en todo medio físico o virtual, con respecto

a otros proveedores que no se adhieren toda vez que el consumidor podría adquirir sus productos o servicios con la garantía que ante cualquier controversia podría elegir no sólo las vías clásicas de solución como el Reclamo ante el SAC, Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos del Indecopi sino también ante el Arbitraje de Consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan en las Sedes del Indecopi en Lima Sur y Lima Norte, así como en las Oficinas Regionales del Indecopi que se encuentran en todos los Departamentos del Perú. De esa manera mantendría el prestigio el Sistema, toda vez que la percepción de los Gobiernos Regionales y Locales es que son entidades políticas que podrían significar parcialidades a los consumidores con medidas populares en beneficio propio por los réditos políticos en votos para el partido de turno en perjuicio de los proveedores.

Consideramos que el plazo de implementación con permanencia obligatoria por un año y 30 días hábiles posteriores luego de presentar la solicitud de desafiliación para recién salir del Sistema, constituye una disposición desalentadora para los proveedores toda vez que adherirse al Sistema es una apuesta a lo nuevo, sin antecedentes en nuestra realidad y el temor razonable que significa.

Asimismo, consideramos que la Adhesión al Sistema de manera integral a todas las Juntas Arbitrales de Consumo a nivel Nacional no es atractiva a los proveedores toda vez que los frutos del arbitraje aún no se consolidan y existiría el temor que no existan cuadros de árbitros capacitados y a la altura para asumir el reto, sin tomar en cuenta que el Sistema se encuentra previsto para constituir las referidas juntas en Gobiernos Regionales y Locales que no cuentan con credibilidad por denuncias de corrupción e ineficiencias en sus gestiones.

Para que el Sistema sea más atractivo no sólo debe de rebajar el plazo obligatorio de vinculación y desafiliación al Sistema sino que el proveedor pueda decidir a qué Juntas adherirse y a cuales no, toda vez que el arbitraje en estricto es voluntario, sino también establecer los niveles de cuantía de la controversia que respondería también al ánimo voluntario de parte del proveedor en este sistema arbitral.

Otro aspecto, es la posibilidad de que el proveedor solicite antes de acudir al arbitraje de que los casos se puedan ventilar ante el SAC del Indecopi e incluso durante el mismo si lo considera pertinente el consumidor.

Asimismo, consideramos saludable la posibilidad de reconvenir por parte del proveedor, pero para ello es necesario que el árbitro o el Tribunal Arbitral fundamenten la adopción de la reconvencción para el caso en particular.

Consideramos que en primer lugar se tiene que establecer de manera gradual el Arbitraje de Consumo en el sector más reclamado y denunciado en el Indecopi que es el Sector Bancario y Financiero y a la vez porque es transversal en todos los sectores, de la mano de instaurarlo en la Sede Central del Indecopi y no en sede de un Gobierno Regional o Local, como el Plan Piloto actualmente en curso, con la particularidad que se debería de considerar el Arbitraje Unipersonal como punto de inicio y no sólo por cuantía con la posibilidad que si las partes lo consideren necesario optar por el Tribunal Arbitral en aras de la voluntariedad de las partes, ello con cargo que el Sistema gane operatividad y con el transcurrir de su implementación se podría consolidar la designación por cuantía, dejando siempre la libertad de las partes a elegir un Arbitraje Unipersonal o Colegiado.

Respecto de la calidad de los árbitros, se debe permitir a los Proveedores que participen en la elaboración del sílabo de los talleres de capacitación de los futuros árbitros o que puedan establecer los conocimientos mínimos que asegure su especialidad para que puedan estar a la altura de los casos.

2. ¿Quién asumiría (o debería asumir) los gastos que involucre el Arbitraje de Consumo?

Consideramos que los costos, si se quiere que el arbitraje sea gratuito, deben de ser asumidos por el Indecopi. La medida de que los Gobiernos Regionales y Locales asuman dichos costos no tiene asidero porque significaría que dichas entidades designen parte de su presupuesto. La gratuidad del Sistema consideramos constituye una medida populista, toda vez que los árbitros que se designen cobran por laudo y generalmente la calidad de los mismos responden a que sean bien retribuidos. Si tomamos en cuenta las Denuncias Administrativas el consumidor se tiene que realizar el pago por derecho de tramitación de S/ 36.00 Soles y si el fallo es a favor del denunciante y si este ha pedido costas, se ordena el desembolso por parte del proveedor. Se debería de considerar un pago razonable que se podría trasladar al proveedor en caso se laude a favor del solicitante del arbitraje. De esa manera, los casos de menor e ínfima cuantía no lleguen al Sistema toda vez que para dichos casos lo mejor sería canalizarse a través de un SAC que es una vía gratuita, en donde se impulsa la Mediación y la Conciliación.

Consideramos que si se toma este criterio el mismo Sistema se adecuará para apreciar controversias que signifiquen una alternativa realista a una Denuncia Administrativa o ante el Poder Judicial.

3. ¿Cómo incentivar a los proveedores a afiliarse a este Sistema?

La implementación de manera gradual, constituyendo un Plan Piloto, de mayor a menor, es decir en la Sede de mayor cantidad de Reclamos o Denuncias Administrativas, Sede Central del Indecopi, y en el Sector de mayor cantidad de controversias como el Bancario y Financieros. Consideramos que si se depositan todos los esfuerzos en su implementación y si esta implementación trae consigo resultados favorables daría un mensaje positivo para que proveedores de otros sectores se animen a adherirse al Sistema.

Para ello, es necesaria la participación por parte de Asbanc e Instituciones Financieras que no se encuentran en dicho Gremio. Tarea difícil. Para ello es necesaria la voluntad de dichas organizaciones y e implementar los cambios que se proponen.

4. ¿Es positivo que el Arbitraje de Consumo permita que se ordenen indemnizaciones? ¿Qué criterios se utilizarían para graduar la cuantía?

Consideramos que se deben de dictar indemnizaciones en la medida que se llegue a determinar la afectación de los derechos del consumidor en una controversia en concreto, acreditando el daño real, toda vez que si solo se establecería el dictado de laudos con medidas correctivas, consideramos que atentaría con la naturaleza de un arbitraje y además existiría la posibilidad de que con la controversia solucionada a favor del consumidor, éste pueda acudir, en el caso que le brinden la razón en las Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos, a solicitar en la Sede Judicial la Indemnización de Daños y Perjuicios.

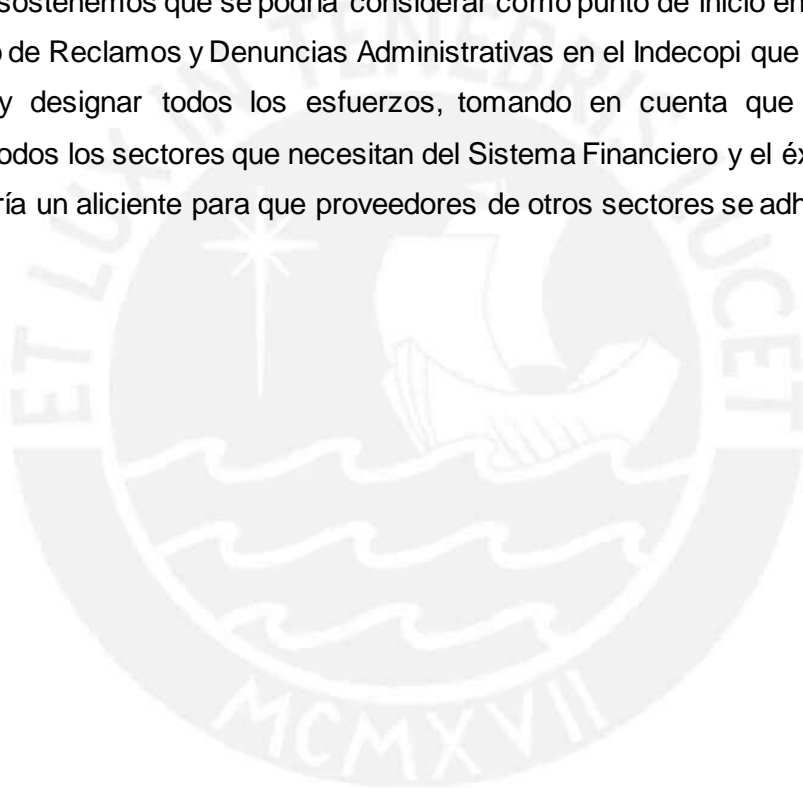
Por otro lado, consideramos que el Sistema establece la posibilidad de Igualdad de Armas, es decir cada parte tendría que defenderse adecuadamente, y si el árbitro o Tribunal Arbitral establece, luego de apreciar los argumentos y medios probatorios laudar con medidas correctivas e indemnizaciones según correspondan. Para ello, es fundamental generar credibilidad en el Sistema que se fomenta con la Institución que se encontrará a cargo de las Juntas Arbitrales, consideramos el Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales y la calidad de los árbitros, altamente especializados en materias de Protección al Consumidor, Derecho Procesal y del Sector materia de controversia.

Los criterios para determinar la indemnización de daños y perjuicios deben de basarse conforme a la normativa civil.

5. ¿El Arbitraje de Consumo resulta atractivo para todos los mercados o convendría focalizarse en algunos segmentos en particular?

Consideramos que podría ser atractivo en todos los mercados en la medida que la controversia de consumo en juego no sea de inferior o menor cuantía, porque para ello se cuenta con la Mediación y Conciliación del SAC e incluso dependiendo del caso ante los Órganos Resolutivos Sumarísimos y Ordinario de protección al consumidor del Indecopi.

Por otro lado, sostenemos que se podría considerar como punto de inicio en el Sistema de mayor número de Reclamos y Denuncias Administrativas en el Indecopi que es el Bancario y Financiero y designar todos los esfuerzos, tomando en cuenta que es un sector transversal a todos los sectores que necesitan del Sistema Financiero y el éxito que podría tener significaría un aliciente para que proveedores de otros sectores se adhieren.



PROPUESTA NORMATIVA

En el presente punto, se propone la propuesta normativa de algunos artículos del Código de Consumo y del Reglamento del Sistema del Arbitraje de Consumo. Para la elaboración del siguiente cuadro se tomó en cuenta las observaciones y propuestas señaladas en la presente Tesis.

CODIGO DE CONSUMO VIGENTE	PROPUESTA NORMATIVA
<p>Artículo 138.- Las juntas arbitrales</p> <p>La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.</p>	<p>Artículo 138.- Las juntas arbitrales</p> <p>La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en sus sedes u oficinas regionales nivel nacional, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.</p>
<p>Artículo 139.- Órganos arbitrales</p> <p>Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.</p>	<p>Artículo 139.- Órganos arbitrales</p> <p>Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.</p>
<p>Artículo 141.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo</p> <p>Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.</p>	<p>Artículo 141.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo</p> <p>Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.</p> <p>Los distintivos del Sistema de Arbitraje de Consumo son de adhesión integral y de adhesión limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo.</p>
REGLAMENTO DEL SISAC	PROPUESTA NORMATIVA
<p>Artículo 4º.- <u>La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor</u></p> <p>La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene las siguientes funciones:</p> <p>a) Coordinar con los gobiernos regionales y locales para la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo,</p>	<p>Artículo 4º.- <u>La Autoridad Nacional de Protección al Consumidor</u></p> <p>La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, tiene las siguientes funciones:</p>

<p>conforme a los lineamientos que se establezca para tal fin.</p> <p>d) Promover la generación de capacidades técnicas en los gobiernos locales y regionales para lograr su acreditación y progresiva participación de la solución de conflictos en materia de consumo.</p> <p>h) Crear y administrar el Registro de proveedores adheridos mediante oferta pública al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como determinar el distintivo correspondiente para su uso por parte de dichos proveedores. La información contenida en dicho Registro es pública y gratuita. Las modificaciones registrales producidas serán comunicadas a todas las Juntas Arbitrales de Consumo.</p>	<p>a) Coordinar con las oficinas del Indecopi a nivel nacional para la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a los lineamientos que se establezca para tal fin.</p> <p>d) Promover la generación de capacidades técnicas en las Asociaciones de Consumidores y Gremios Empresariales para lograr su acreditación y progresiva participación de la solución de conflictos en materia de consumo.</p> <p>h) Crear y administrar el Registro de proveedores adheridos mediante oferta pública al Sistema de Arbitraje de Consumo, así como determinar los distintivos correspondientes para su uso por parte de dichos proveedores si se adhieren de manera integral o limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo. La información contenida en dicho Registro es pública y gratuita. Las modificaciones registrales producidas serán comunicadas a todas las Juntas Arbitrales de Consumo.</p>
<p>Artículo 5º.- <u>Las Juntas Arbitrales de Consumo</u></p> <p>5.1. Las Juntas Arbitrales son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento.</p> <p>5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.</p> <p>5.4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta.</p>	<p>Artículo 5º.- <u>Las Juntas Arbitrales de Consumo</u></p> <p>5.1. Las Juntas Arbitrales son los órganos constituidos al interior de las oficinas del Indecopi a nivel nacional, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento.</p> <p>5.2. Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en las sedes u oficinas regionales del Indecopi a nivel nacional.</p> <p>5.4. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de las sedes u oficinas regionales del Indecopi a nivel nacional en la que se ha constituido dicha Junta.</p>
<p>Artículo 6º.- <u>Los Presidentes de las Juntas Arbitrales</u></p> <p>Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la entidad de la administración</p>	<p>Artículo 6º.- <u>Los Presidentes de las Juntas Arbitrales</u></p> <p>Los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo son designados por la entidad de la</p>

<p>pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo y cuenta con autonomía técnica y funcional respecto de los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo. Para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer título de abogado y al menos ocho (8) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje, El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo podrá ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la entidad de la administración pública en la que se constituye una Junta Arbitral de Consumo.</p>	<p>administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo y cuenta con autonomía técnica y funcional respecto de los aspectos propios del Sistema de Arbitraje de Consumo. Para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer título de abogado y al menos ocho (8) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor, de arbitraje y derecho procesal. El cargo de Presidente de una Junta Arbitral de Consumo podrá ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca la entidad de la administración pública en la que se constituye una Junta Arbitral de Consumo.</p>
<p>Artículo 7º.- <u>Los Secretarios Técnicos</u></p> <p>Los Secretarios Técnicos de la Juntas Arbitrales de Consumo serán designados por la entidad de la administración pública en la que se constituye dicha Junta y se encargan de prestar a los órganos arbitrales el apoyo administrativo que éstos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales. Para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado y por lo menos tres (3) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.</p>	<p>Artículo 7º.- <u>Los Secretarios Técnicos</u></p> <p>Los Secretarios Técnicos de las Juntas Arbitrales de Consumo serán designados por la sede u oficina regional del Indecopi en la que se constituye la Junta y se encargan de prestar a los órganos arbitrales el apoyo administrativo que éstos requieran para la tramitación de los respectivos procesos arbitrales. Para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado y por lo menos tres (3) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor, de arbitraje y derecho procesal.</p>
<p>Artículo 10º.- <u>Requisitos para ser árbitro</u></p> <p>Los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. Los árbitros tienen la obligación de votar en todos los procedimientos a su cargo.</p>	<p>Artículo 10º.- <u>Requisitos para ser árbitro</u></p> <p>Los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor, de arbitraje y derecho procesal. Los árbitros tienen la obligación de votar en todos los procedimientos a su cargo.</p>
<p>Artículo 11º.- <u>Nominación de árbitros</u></p> <p>A efectos de la nominación prevista en el artículo 139º del Código, las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOPI; las organizaciones empresariales interesadas; y, la entidad de la administración pública la que se constituyó la Junta Arbitral de Consumo propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, quienes deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo anterior. La Junta Arbitral de Consumo evaluará las propuestas y aceptará aquéllas que cumplan tales requisitos, determinando la nómina de árbitros con la indicación de la procedencia de su propuesta.</p>	<p>Artículo 11º.- <u>Nominación de árbitros</u></p> <p>A efectos de la nominación prevista en el artículo 139º del Código, las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOPI; las organizaciones empresariales interesadas; y, la sede u oficina regional del Indecopi en donde se constituyó la Junta Arbitral de Consumo propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, quienes deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo anterior. La Junta Arbitral de Consumo evaluará las propuestas y aceptará aquéllas que cumplan tales requisitos, determinando la nómina de árbitros con la indicación de la procedencia de su propuesta.</p>

<p>Artículo 12º.- <u>Órganos arbitrales colegiados</u></p> <p>Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales. Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.</p>	<p>Artículo 12º.- <u>Órganos arbitrales colegiados</u></p> <p>Los órganos arbitrales colegiados están integrados por tres árbitros, siendo su presidente aquél que conforme la nómina a propuesta de la sede u oficina regional donde se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Los otros dos árbitros deben ser elegidos uno de entre los árbitros nominados a propuesta de las Asociaciones de Consumidores y el otro de entre los nominados a propuesta de las organizaciones empresariales. Las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.</p>
<p>Artículo 13º.- <u>Órganos arbitrales unipersonales</u></p> <p>La función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.</p>	<p>Artículo 13º.- <u>Órganos arbitrales unipersonales</u></p> <p>La función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la sede u oficina regional del Indecopi en donde se constituye la Junta Arbitral. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía sea igual o menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.</p> <p>Independientemente a la cuantía las partes pueden pactar vincularse a un órgano arbitral unipersonal o colegial.</p>
<p>Artículo 16º.- <u>Facultades</u></p> <p>Para efectos de la tramitación de los procedimientos arbitrales, el órgano arbitral cuenta con las siguientes facultades:</p> <p>b) Citar a audiencia única para escuchar o interrogar a las partes o a sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del arbitraje.</p>	<p>Artículo 16º.- <u>Facultades</u></p> <p>Para efectos de la tramitación de los procedimientos arbitrales, el órgano arbitral cuenta con las siguientes facultades:</p> <p>b) Citar a audiencia única para actuar algún medio probatorio, escuchar, interrogar a las partes o a sus representantes, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del arbitraje.</p>
<p>Artículo 17º.- <u>Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo</u></p> <p>17.3 La admisión de la solicitud otorga derecho a ostentar el distintivo oficial que figura en el anexo del presente Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141º del Código,</p>	<p>Artículo 17º.- <u>Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo</u></p> <p>17.3 La admisión de la solicitud otorga derecho a ostentar el distintivo oficial de adhesión integral y limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo que figura en el anexo del presente Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141º del Código.</p>

<p>17.4 La oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entenderá realizada a todas las Juntas Arbitrales.</p> <p>17.5 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo tendrá una vigencia mínima de un (1) año. En caso la solicitud no limite la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido.</p> <p>17.6 Transcurrido el plazo mínimo de vigencia de la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo ésta podrá revocarse. La revocatoria tendrá efectos a partir de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación de la revocatoria a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Los proveedores deberán informar a los consumidores de la revocatoria por los mismos mecanismos que informaron de su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.</p>	<p>17.4 La oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo de manera integral se entenderá realizada a todas las Juntas Arbitrales que se constituyan a nivel nacional, si el proveedor se adhiere sin limitación alguna y otorga el derecho al proveedor de ostentar el distintivo oficial de adhesión integral.</p> <p>La oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo de manera limitada, se entenderá realizada dependiendo de la limitación establecida por el proveedor que puede ser por razones de adhesión temporal, cuantía, territorio, materia, procedimiento, u otro y otorga el derecho al proveedor de ostentar el distintivo oficial de adhesión limitada.</p> <p>17.5 La adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo tendrá una vigencia mínima de un (1) año en caso la adhesión del proveedor sea integral. En caso la solicitud no limite la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido. En estos dos supuestos se otorga el derecho de ostentar el distintivo oficial de adhesión integral.</p> <p>Por otro lado, en caso el proveedor establezca una limitación temporal en un plazo menor a un año, se considerará una limitación temporal y le otorga el derecho de ostentar el distintivo oficial de adhesión limitada.</p> <p>17.6 Transcurrido el plazo mínimo de vigencia de la adhesión integral del proveedor al Sistema de Arbitraje de Consumo y el plazo establecido en la adhesión de limitación temporal menor a un año, ésta podrá revocarse. La revocatoria tendrá efectos a partir del día siguiente hábil a la comunicación de la revocatoria a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Los proveedores deberán informar a los consumidores de la revocatoria por los mismos mecanismos que informaron de su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo.</p>
<p>Artículo 19º.- <u>Inicio del procedimiento</u></p> <p>19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.</p>	<p>Artículo 19º.- <u>Inicio del procedimiento</u></p> <p>19.4 En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la petición de arbitraje, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.</p>
<p>Artículo 21º.- <u>Trámite de la petición de arbitraje</u></p>	<p>Artículo 21º.- <u>Trámite de la petición de arbitraje</u></p>

<p>21.1 Admitida la petición de arbitraje por el órgano arbitral, éste correrá traslado de ella al proveedor reclamado para que la conteste dentro de los diez (10) días hábiles de notificado.</p> <p>21.3 El plazo máximo para que el órgano arbitral pueda emitir su laudo es de noventa (90) días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el plazo puede ser ampliado por quince (15) días hábiles adicionales cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique.</p>	<p>21.1 Admitida la petición de arbitraje por el órgano arbitral, éste correrá traslado de ella al proveedor reclamado para que la conteste dentro de los diez (10) días hábiles de notificado. En esta oportunidad el proveedor puede solicitar la reconvenión, la misma que será admitida siempre y cuando sea una pretensión del proveedor susceptible de arbitraje de consumo y cuente con una conexión con la pretensión de petición de arbitraje del consumidor.</p> <p>21.3 El plazo máximo para que el órgano arbitral pueda emitir su laudo es de noventa (90) días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el plazo puede ser ampliado por quince (15) días hábiles adicionales, cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique. La referida excepción debe estar debidamente fundamentada.</p>
<p>Artículo 22º.- <u>Prueba a instancia de parte</u></p> <p>En caso de que las partes consideren necesaria la actuación de cualquier medio probatorio, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular la petición de arbitraje o descargos, a efectos de que el órgano arbitral evalúe la pertinencia y procedencia de su actuación.</p>	<p>Artículo 22º.- <u>Prueba a instancia de parte</u></p> <p>En caso de que las partes consideren necesaria la actuación de cualquier medio probatorio, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular la petición de arbitraje, descargos o hasta antes de la audiencia única, a efectos de que el órgano arbitral evalúe la pertinencia y procedencia de su actuación.</p>
<p>Artículo 25º.- <u>Laudo arbitral</u></p> <p>25.4 En caso de que el órgano arbitral sea colegiado, los laudos se aprueban por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, el Presidente tiene voto dirimente. Los laudos serán firmados únicamente por el Presidente, salvo que existan votos singulares o en discordia.</p>	<p>Artículo 25º.- <u>Laudo arbitral</u></p> <p>25.4 En caso de que el órgano arbitral sea colegiado, los laudos se aprueban por mayoría. Si no existiese acuerdo de la mayoría, el Presidente tiene voto dirimente. Los laudos serán firmados el Presidente en un arbitraje unipersonal o por todos los miembros ante un órgano arbitral colegiado.</p>
<p>Artículo 26º.- <u>Rectificación, ampliación y aclaración</u></p> <p>Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar que el laudo arbitral sea rectificado por errores numéricos, de redacción o de naturaleza similar. En el mismo plazo, podrá ser ampliado o aclarado de mediar solicitud de parte, siempre que tal petición se haya formulado en los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación del laudo.</p>	<p>Artículo 26º.- <u>Rectificación, ampliación y aclaración</u></p> <p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes puede solicitar que el laudo arbitral sea rectificado por errores numéricos, de redacción o de naturaleza similar. En el mismo plazo, podrá ser ampliado o aclarado de mediar solicitud de parte, siempre que tal petición se haya formulado en los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación del laudo.</p>

CONCLUSIONES

1. Las ventajas del arbitraje de consumo como institución alternativa de solución de conflictos es su rapidez, gratuidad, especialidad, confidencialidad, la ejecutividad del laudo, entre otros; sin embargo, consideramos que no es viable el Arbitraje de Consumo como es propuesto inicialmente.
2. El Arbitraje de Consumo funcionará en la medida que exista voluntad y confianza en el Sistema por parte de todos los actores involucrados: Consumidores – Asociaciones de Consumidores, Empresas - Organizaciones Empresariales y Sector Público: Gobiernos Locales y Regionales y del Indecopi como Autoridad Nacional de Consumo.
3. Consideramos que el Arbitraje de Consumo tiene como una de sus ventajas la rapidez en resolver los casos en 90 días hábiles, en comparación con el plazo máximo del Procedimiento de Protección al Consumidor de 120 días hábiles y los Procedimientos Sumarísimos en un plazo máximo de 50 días hábiles; teniendo en cuenta la posibilidad de apelar en ambos procedimientos para que se pronuncie el Superior Jerárquico, en un plazo máximo similar a la instancia inferior. Además, en los Procedimientos Sumarísimos existe la posibilidad que se interponga un Recurso de Revisión que se elevaría para su pronunciamiento por la Sala de Protección al Consumidor. Asimismo, se tiene que tener en cuenta que agotada la vía administrativa siempre se puede acudir al Proceso Contencioso Administrativo en el Poder Judicial.
4. En ese sentido, consideramos como uno de los beneficios del Arbitraje de Consumo es zanjar una controversia de manera rápida para ambos evitando los costos que significaría que se extienda la controversia en el tiempo en una Denuncia Administrativa ante el Indecopi o un Proceso Judicial. Asemajando en los casos de Mediación y Conciliación en el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC cada uno en principio asume los costos de su defensa y teniendo en cuenta que el proveedor cuenta con personal que se encarga de la misma por economía de escala podría encontrarse en la capacidad de asumir sus costos pero no los del consumidor.

5. Otra ventaja es la firmeza del Laudo Arbitral que solo puede ser impugnado mediante el Recurso de Anulación en el Poder Judicial, toda vez que tiene una naturaleza equivalente a la cosa juzgada.
6. En ese sentido, el menor tiempo en resolver las controversias en los procesos arbitrales significaría un ahorro considerable para los Proveedores de los costos de defensa legal y recursos que incurren.
7. La piedra fundamental para la credibilidad del Sistema de Arbitraje de Consumo es la calidad de sus árbitros. En ese sentido, es primordial el adecuado desarrollo de Programas de Capacitación de los Árbitros y Selección y Evaluación de la Aptitud y Certificación de los Profesionales propuestos toda vez que uno de los factores del éxito del Sistema de Arbitraje de Consumo reposa en la calidad de los árbitros y con suma importancia en el interior del País.
8. Respecto de la calidad de los árbitros, se debe permitir a los Proveedores que participen en el sílabo de los talleres de capacitación de los futuros árbitros o que puedan establecer los conocimientos mínimos que asegure su especialidad para que puedan estar a la altura de los casos.
9. Consideramos necesario precisar cuáles son los parámetros para identificar la reconocida solvencia e idoneidad profesional del aspirante a Presidente y Secretario Técnico de las Juntas Arbitrales de Consumo y de los árbitros propuestos.
10. Consideramos, el Presidente y el Secretario Técnico de las Juntas Arbitrales de Consumo no sólo deben de contar con conocimientos de las normas de Protección al Consumidor y de Arbitraje, sino además se debe de acreditar conocimientos de Derecho Procesal para que cuenten con una visión más completa de las actuaciones que se realicen en el procedimiento arbitral que son necesarios para poder ejercer por encargo del Órgano Arbitral, facultades de Instrucción y la Actuación de Medios Probatorios.
11. Consideramos la conveniencia de agregar como requisito para ser árbitro, también conocimientos acreditados de Derecho Procesal y no sólo de Protección al

Consumidor y de Arbitraje, toda vez que se tiene que tener conocimientos sólidos de Instituciones Procesales para resolver adecuadamente las Excepciones por Prescripción, Caducidad, Cosa Juzgada u cualquiera otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales.

12. Consideramos que el pago de los árbitros será un obstáculo difícil de sortear si no hay voluntad por parte de los involucrados, tomando en cuenta además la gratuidad del Sistema de Arbitraje de Consumo, por ello consideramos que ante la falta de voluntad de los Gobiernos Regionales y Locales de designar parte de su presupuesto para financiar el Arbitraje de Consumo, tendría que financiarse con una partida especial provista por parte del Indecopi como la que se ha previsto en la Junta Arbitral Piloto. Consideramos que no debe existir el temor de su independencia solo por el hecho de quién pague a los árbitros, tomando en cuenta su crédito profesional que se entienden se reflejará en laudos objetivos no parcializados al sector que lo ha propuesto.
13. Consideramos que la excepción de la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo en las Sedes del Indecopi, en lugar que en los Gobiernos Regionales y Locales, se convertirá en la Regla. Por lo que es más factible que las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan progresivamente en cualquiera de sus Sedes u Oficinas Regionales del Indecopi ante el manifiesto desinterés de los Gobiernos Regionales y Locales, afirmación que cobra vigencia por la adopción por parte del Indecopi del Plan Piloto en la Sede Central del Indecopi en Lima. Además, si se da la excepción prevista en el Reglamento de conformar las Juntas Arbitrales en las oficinas del Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales, consideramos que existiría una mayor garantía respecto de la propuesta de árbitros con capacidades técnicas y académicas requeridas. En ese sentido, se debe de implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo en la Sede Central del Indecopi, en lugar de alguna sede de Gobierno Regional o Local, como lo propone el actual Plan Piloto en curso.
14. Consideramos que la posibilidad de dictar la Indemnización por Daños y Perjuicios es un tema que se tiene que tomar con cautela toda vez que es un punto crucial que podría ocasionar desincentivos para los proveedores para poder adherirse al

Sistema por un año y 30 días hábiles para desvincularse del Sistema de Arbitraje de Consumo.

15. Consideramos que el plazo de implementación con permanencia obligatoria por un año y 30 días hábiles posteriores luego de presentar la solicitud de desafiliación para recién salir del Sistema, constituye una disposición desalentadora para los proveedores toda vez que adherirse al Sistema es una apuesta a lo nuevo, sin antecedentes en nuestra realidad y debió establecerse un plazo menor razonable.
16. Consideramos que se deben de dictar Indemnizaciones en la medida que se llegue a determinar la afectación de los derechos del consumidor en una controversia en concreto, acreditando el daño real, toda vez que si solo se establecería el dictado de laudos con medidas correctivas, consideramos que atentaría con la naturaleza de un arbitraje y además existiría la posibilidad de que con la controversia solucionada a favor del consumidor, éste pueda acudir, en el caso que le brinden la razón en las Denuncias Administrativa ante los Órganos Resolutivos, a solicitar en la Sede Judicial la Indemnización de Daños y Perjuicios. En ese sentido, los criterios para determinar la Indemnización de Daños y Perjuicios deben de basarse estrictamente a la normativa civil.
17. Consideramos que el Arbitraje de Consumo no tiene naturaleza administrativa y para dictarse un laudo con medidas indemnizatorias debería acreditarse el daño y evaluarse con el mismo rigor que en otros arbitrajes particulares o en la vía judicial. Es claro que es uno de los mayores obstáculos que cuenta el Sistema de Arbitraje de Consumo para que los proveedores se adhieran pero la confianza se gana en el tiempo y con laudos objetivos y para ello cobra vital importancia la designación de los árbitros con criterios objetivos y la calidad de los mismos, por ello consideramos que no puede brindarse esta facultad de designación de las listas a las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en los Gobiernos Regionales y Locales sino de manera excepcional en las oficinas del Indecopi.
18. Siempre existe la libertad del consumidor de acudir al SAC o ante los Órganos Resolutivos pagando la tasa correspondiente que también significaría por parte del Proveedor designar recursos para su defensa.

19. Por otro lado, en el supuesto caso que se laude a favor del consumidor, el cumplimiento del Laudo reflejaría en la percepción del consumidor como un proveedor que respeta las reglas del juego de solución de controversias a través del arbitraje y no se vería en riesgo su prestigio. Además que en el Sistema de Arbitraje de Consumo no se tiene previsto la imposición de sanciones, punto que los Proveedores deben de considerar al sopesar adherirse al Sistema o aceptar vincularse ante una petición de arbitraje en concreto.
20. Por otro lado, consideramos que el Sistema establece la posibilidad de Igualdad de Armas, es decir cada parte tendría que defenderse adecuadamente, y si el árbitro o Tribunal Arbitral establece, luego de apreciar los argumentos y medios probatorios laudar con medidas correctivas e indemnizaciones según correspondan. Para ello, es fundamental generar credibilidad en el Sistema que se fomenta con la Institución que se encontrará a cargo de las Juntas Arbitrales, consideramos el Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales y la calidad de los árbitros, altamente especializados en materias de Protección al Consumidor, Derecho Procesal y del Sector materia de controversia.
21. La determinación de la Legitimidad para que los microempresarios puedan solicitar el Arbitraje de Consumo no es un tema pacífico en las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor, por lo que es necesario que se establezcan Reglas o Lineamientos para evitar Laudos contradictorios para poder determinar adecuadamente en qué supuestos tienen Legitimidad los microempresarios ante casos límite por ejemplo como usos mixtos (comercial y personal), servicios transversales, entre otros.
22. Consideramos que si bien es cierto, la elaboración de los Lineamientos Generales para la armonización de criterios dan cierta predictibilidad a la forma de emitir los laudos; sin embargo, los lineamientos no tienen naturaleza vinculante y cada órgano arbitral en función de su autonomía puede laudar de forma independiente.
23. Consideramos que la Adhesión al Sistema de manera Integral a todas las Juntas Arbitrales de Consumo a nivel Nacional no es atractiva a los proveedores toda vez

que los frutos del arbitraje aún no se consolidan y existiría el temor que no existan cuadros de árbitros capacitados y a la altura para asumir el reto, sin tomar en cuenta que el Sistema se encuentra previsto para constituir las referidas juntas en Gobiernos Regionales y Locales que no cuentan con credibilidad por denuncias de corrupción e ineficiencias en sus gestiones. Asimismo, se tiene que tomar en cuenta que cada Proveedor es distinto en la medida de su alcance y cuota de mercado a nivel Local, Distrital, Provincial, Regional o incluso Nacional.

24. La falta de Institucionalidad y la debida identificación de las Organizaciones Empresariales de los demás sectores distintos al bancario financiero, seguros, automotriz, es una debilidad que se aprecia actualmente en las convocatorias de árbitros de las Organizaciones Empresariales, toda vez que Sistema Arbitral de Consumo se basaría en las fortalezas de dichas Instituciones.
25. Existe preocupación por la mala percepción del Consumidor del desempeño de las Asociaciones de Consumidores, el descenso de las dichas Asociaciones registradas en Indecopi a nivel Nacional y una falta de Institucionalidad que ponen en riesgo la función de proponer árbitros que cumplan los requisitos, en especial a aquellas Asociaciones ubicadas al interior del país. Por lo que nos preguntamos si las Asociaciones de Consumidores a nivel Nacional se encuentran a la altura del ambicioso Sistema y puedan proponer árbitros que cumplan los requisitos en distintos Departamentos del país.
26. La situación se agrava si en una región determinada no se encuentra constituida una Asociación de Consumidores, por lo tanto no podría proponer árbitros y no se podría constituir un Tribunal Arbitral para casos mayores a 5 UIT. En esa línea, nos preguntamos si se podría permitir al consumidor la posibilidad de proponer un árbitro ante la falta de representación de alguna Asociación de Consumidores local.
27. Existe una percepción negativa del desempeño y gestión de los Gobiernos Regionales y Locales por parte de la Ciudadanía y las Organizaciones Empresariales. En ese sentido, los Gobiernos Regionales y Locales no cuentan con la credibilidad por parte del empresariado por ser Instituciones Políticas que cumplen un mandato periódico por voto popular.

28. Consideramos que esta medida excepcional de implementar una Junta Arbitral Piloto en una sede del Indecopi, se convertirá en la Regla General toda vez que no hay voluntad de los Gobiernos Regionales ni Locales de designar parte de su presupuesto para la implementación del Sistema, no siendo atractivo para los Gobiernos Regionales y Locales implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo.
29. Otro aspecto a tomar en cuenta es el político toda vez que sus gobernantes son elegidos popularmente y su credibilidad y probidad en muchos casos se encuentran en tela de juicio.
30. Consideramos que la nominación de árbitros no debería estar sujeto a un Consejo Consultivo integrado por funcionarios de Gobiernos Regionales y Locales como lo señala el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, por la falta de credibilidad de sus integrantes al pertenecer a instituciones de naturaleza política además de la cuota de poder que ostentarían. Por lo que consideramos que la elección de los árbitros propuestos por la Junta Arbitral de Consumo en los Gobiernos Regionales y Locales les daría una excesiva cuota de poder.
31. Respecto a la función del Árbitro Único que sólo puede ser ejercida por árbitros nominados a propuesta de la Entidad de la Administración Pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo, es decir de los Gobiernos Regionales y Locales, brindaría una alta cuota de poder y riesgo de captura política, por lo que consideramos que la nominación debería corresponder al Indecopi.
32. Asimismo, consideramos que se pudo haber tomado como referencia la competencia por cuantía de los procedimientos administrativos de 3 UIT en lugar de las 5 UIT.
33. Consideramos que las Juntas Arbitrales de Consumo se deben de constituir en las Sedes del Indecopi en Lima Sur y Lima Norte, así como en las Oficinas Regionales del Indecopi que se encuentran en todos los Departamentos del Perú. De esa manera mantendría el prestigio el Sistema, toda vez que la percepción de los Gobiernos Regionales y Locales es que son entidades políticas que podrían

significar parcialidades a los consumidores con medidas populares en beneficio propio por los réditos políticos en votos para el partido de turno en perjuicio de los proveedores.

34. Consideramos que tanto los cargos del Presidente como del Secretario Técnico de las Juntas Arbitrales de Consumo no deben recaer en personal de los Gobiernos Regionales y Locales, sino replicando el Plan Piloto propuesto, en personal de la oficina de Indecopi en la aplicación de la excepción como regla mencionada. Además que si al personal administrativo de los referidos Gobiernos se le agregaría funciones que no se encontraban previstas sin percibir un pago adicional por el impedimento de la doble percepción en el sector público.
35. Sobre la notificación de los laudos, entre otros actos como la remisión a la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor consideramos que es necesaria una logística y presupuesto que los referidos Gobiernos tendrían que aportar y consideramos que no existe interés ni condiciones para asumirlos.
36. Consideramos que los Gobiernos Regionales y Locales no se encuentran aptos para poder implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo en sus entidades, por aspectos Políticos, Presupuestales, de Infraestructura, Personal Administrativo, Logísticos, entre otros. Además que para dichas entidades públicas no es atractivo impulsar este Sistema por el posible desvío de sus recursos que podrían afectar su autonomía normativa y económica otorgada por la Ley Orgánica de Municipalidades.
37. Consideramos que nuestro Arbitraje de Consumo debe de flexibilizar la adhesión, permitiendo que los Proveedores adopten limitaciones para su adhesión bajo ciertos criterios como Territorial, Naturaleza del Arbitraje, Temporal, Cuantía, Material y Procedimental. Es decir, los proveedores deciden adherirse bajo ciertas limitaciones como a qué Junta Arbitral se adhieren, el tipo de arbitraje si es de Derecho o de Equidad, Limitación Temporal estableciendo un plazo menor al año previsto, Cuantitativa como la cantidad de Soles o Dólares en controversia, Limitación por materias, Limitaciones Procesales como una Mediación o Conciliación previa, en búsqueda de tornar más atractivo el Sistema para los Proveedores y se adhieran.

38. Consideramos como propuesta de implementación gradual que se establezca el Sistema de Arbitraje de Consumo en el Sector Bancario y Financiero, buscando estrategias y modificaciones para que el Sistema sea más atractivo para los Proveedores y no sólo para los consumidores, toda vez que no es una Denuncia Administrativa sino un Arbitraje que es una vía voluntaria y como tal no se puede obligar a un Proveedor que se adhiera en el Sistema o acepte una petición de arbitraje si no lo cree conveniente.
39. Consideramos aportar como propuesta de esta investigación la delimitación e implementación gradual del Arbitraje de Consumo en plazo, materia y alcance territorial; buscando generar la legitimidad de la Institución tanto en la Ciudadanía como en los Proveedores para que se adhieran.
40. Consideramos que la posibilidad de contar con más de un Signo Distintivo es positiva en la medida que podría delimitar su nivel de adherirse al sistema, es decir un signo que el consumidor pueda identificar que dicha entidad financiera se adhiere al arbitraje para, por ejemplo por competencia territorial, en sedes de Indecopi de Lima, de un color particular y aquellos que manifiesten su voluntad de adherirse sin restricciones el logo original. Asimismo, se podría establecer logos con otros tipos de limitaciones como cuantía para casos menores de las 3 UIT, tomando como referencia el criterio por cuantía que diferencia las denuncias ante Órganos Sumarísimos o ante la Comisión de Protección al Consumidor.
41. Consideramos necesario la utilización del Distintivo Oficial del Sistema Arbitral de Consumo como un Símbolo de Garantía y Prestigio para los Proveedores adheridos que tienen previsto ante cualquier controversia de consumo acudir al Arbitraje de Consumo. Es decir, otorga el derecho de los Proveedores de utilizar el Signo Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo para utilizarlo y difundirlo en todo medio físico y virtual, como una alternativa adicional a las vías clásicas, como el Reclamo ante el SAC o las Denuncias Administrativas ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor.

42. En ese sentido, consideramos que podría implementarse y difundirse un Distintivo Oficial Limitado con un diseño, color o rotulo particular distinto al Distintivo Oficial original para aquellos Proveedores que se adhieren voluntariamente a las Juntas Arbitrales de Consumo, precisando los lugares en los cuales manifiesta expresamente su adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo.
43. Por lo que consideramos no solo implementar un Distintivo Oficial de Adhesión Integral por el cual el Proveedor se adhiere sin limitación alguna a todas las Juntas Arbitrales que se constituyan a nivel Nacional y otorga el derecho de utilizar el Distintivo Oficial de Adhesión Integral; sino también implementar un Distintivo Oficial de Adhesión Limitada, donde el proveedor tiene derecho a ostentar el referido distintivo cuando se adhiere al Sistema de Arbitraje de Consumo de manera limitada, a criterio del proveedor, que puede ser por razones de Adhesión Temporal, Cuantía, Territorio, Materia, Procedimental como la Mediación y Conciliación previa ante el SAC del Indecopi, entre otros.
44. En ese sentido, consideramos que sería más atractivo para los proveedores si pudieran adherirse no de manera integral al Sistema respecto a la vinculación en todas las JAC a nivel Nacional y se debe permitir a elección del proveedor, en aras de la voluntariedad, vincularse a aquellas Juntas Arbitrales de Consumo que consideren adecuadas para encaminar el Arbitraje de Consumo. Se tiene que tomar en cuenta que las cualidades profesionales, académicas, o razones logísticas o simple dudas de la imparcialidad de los árbitros, no son las mismas en todas las regiones o el simple hecho que no tienen presencia física en dichos lugares y designar representantes puede acarrear mayores costos.
45. Consideramos que se debería reflexionar sobre la posibilidad de implementar en primer lugar el Arbitraje de Consumo Unipersonal designado por la Junta Arbitral constituido en el Indecopi para que el Sistema gane credibilidad y sea realista en el pago de un árbitro en lugar de un tribunal conformado por tres árbitros, enfocándose en controversias menores a las 3 UIT.
46. En ese sentido, consideramos implementar el Arbitraje Unipersonal como punto de inicio, de manera independiente de la cuantía, sin perjuicio de que si las partes lo

consideren necesario opten por un Tribunal Arbitral en aras de la voluntariedad que cuentan, es decir, las partes son libres de elegir el Órgano Arbitral que desean conformar, como un Arbitraje Unipersonal o Colegiado.

47. Consideramos positiva la iniciativa de reconvenir por parte del Proveedor al momento de brindar sus descargos porque significaría de manera tangible el principio procesal de igualdad de armas siempre y cuando como se señala cuenta con conexidad respecto de la controversia de consumo y de esa manera sería más atractivo para los proveedores renuentes a adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo.
48. En ese sentido, consideramos saludable la posibilidad de reconvenir por parte del Proveedor, pero para ello es necesario que el árbitro o el Tribunal Arbitral fundamenten la adopción de la reconvencción para el caso en particular.
49. Para que el Sistema sea más atractivo no sólo debe de rebajar el plazo obligatorio de vinculación y desafiliación al Sistema sino que el proveedor pueda decidir a qué Juntas adherirse y a cuales no, toda vez que el arbitraje en estricto es voluntario, sino también establecer los niveles de cuantía de la controversia que respondería también al ánimo voluntario de parte del proveedor en este sistema arbitral.
50. Es preciso señalar que siempre existe la posibilidad de que el proveedor solicite antes de acudir al arbitraje de que los casos se puedan ventilar ante el SAC del Indecopi e incluso durante el mismo si lo considera pertinente el consumidor.
51. Consideramos que los costos, si se quiere que el arbitraje sea gratuito, deben de ser asumidos por el Indecopi. La medida de que los Gobiernos Regionales y Locales asuman dichos costos no tiene asidero porque significaría que dichas entidades designen parte de su presupuesto. La gratuidad del Sistema consideramos constituye una medida populista, toda vez que los árbitros que se designen cobran por laudar y generalmente la calidad de los mismos responden a que sean bien retribuidos. Si tomamos en cuenta las Denuncias Administrativas el consumidor se tiene que realizar el pago por derecho de tramitación de S/ 36.00 Soles y si el fallo es a favor del denunciante y si este ha pedido costas, se ordena el desembolso por

parte del Proveedor. Se debería de considerar un pago razonable que se podría trasladar al proveedor en caso se laude a favor del solicitante del arbitraje. De esa manera, los casos de menor e ínfima cuantía no lleguen al Sistema toda vez que para dichos casos lo mejor sería canalizarse a través de un SAC que es una vía gratuita, en donde se impulsa la Mediación y la Conciliación.

52. Consideramos que el Arbitraje de Consumo podría ser atractivo en todos los mercados en la medida que la controversia de consumo en juego no sea de inferior o menor cuantía, porque para ello se cuenta con la Mediación y Conciliación del SAC e incluso dependiendo del caso ante los Órganos Resolutivos Sumarísimos y Ordinario de protección al consumidor del Indecopi.
53. Un punto fundamental a considerar para que se constituyan las Juntas Arbitrales de Consumo en el Indecopi es la credibilidad y confianza que no la tienen los Gobiernos Regionales ni Locales. Además Indecopi es una institución de prestigio en protección al consumidor, apolítica en sentido estricto y tiene presencia en todos los Departamentos del Perú y una oficina en la Provincia Constitucional del Callao. Por lo que las Juntas Arbitrales de Consumo no deberían implementarse como sedes institucionales en los Gobiernos Regionales ni Locales sino en las Oficinas Regionales del Indecopi a nivel Nacional.
54. Consideramos que el Indecopi para incentivar y promover la adhesión de los proveedores al Sistema, podría tomar en cuenta la adhesión del proveedor al Sistema de Arbitraje de Consumo, como un criterio de graduación de atenuación de sanción por parte del proveedor en un procedimiento de Denuncia Administrativa ante los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor en la medida que es participe una alternativa adicional de solucionar conflictos de consumo.
55. Consideramos apropiado que las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyan en el Indecopi por la credibilidad que cuenta dicha Institución, credibilidad con la que no cuentan los Gobiernos Regionales ni Locales. Además el Indecopi es una Institución apolítica, es decir una Institución técnica en sentido estricto y además tiene presencia en todos los Departamentos del Perú y en la Provincia Constitucional del Callao.

56. Consideramos que la elección del Presidente y Secretario Técnico de las Juntas Arbitrales de Consumo no deben recaer en los Gobiernos Regionales y Locales, por existir el riesgo de caer en una captura política, entendida como la interferencia e influencia política, ajenas a los intereses del Sistema de Arbitraje de Consumo, toda vez que dichas elecciones podría satisfacer intereses políticos en búsqueda de réditos electorales, constituyéndose una alta cuota de poder instituciones más política que técnica.
57. Consideramos que el Reglamento del Arbitraje de Consumo otorga una excesiva cuota de poder de las Juntas Arbitrales de Consumo que se constituirían en los Gobiernos Regionales y Locales de nominar a los árbitros que le sean propuestos por los referidos Gobiernos, Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Empresariales.
58. Establecer la cuantía superior a las 5 UIT para la competencia de los Órganos Arbitrales Colegiados es un número arbitrario. Consideramos que pudo haberse tomado como referencia la división de competencia por cuantía de los procedimientos de Denuncias Administrativas en los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor, toda vez que ante la Comisión de Protección al Consumidor, que también es un colegiado, se establece que tiene competencia para montos superiores a las 3 UIT.
59. Consideramos además, basándonos en el carácter voluntario, que se debe permitir a las partes elegir el Órgano Arbitral que desean conformar de forma independiente de la cuantía.
60. Consideramos que establecer en un año el plazo de permanencia obligatoria para los proveedores no resulta atractivo por ser muy amplio y podría significar que no se adhieran. En esa línea consideramos que el carácter voluntario del Arbitraje de Consumo también debe de impregnarse en el plazo de permanencia mínima toda vez que es una apuesta por parte del proveedor a un Sistema nuevo que no tiene antecedentes en nuestro país y que mejor que el proveedor establezca el plazo menor para adherirse al Sistema.

61. En ese sentido, ante la falta de atractivo en las reglas establecidas en el Reglamento del Arbitraje de Consumo para la adhesión del proveedor, consideramos que la excepción prevista en el traslado de petición del consumidor de ir al arbitraje ante un Proveedor no adherido podría convertirse en la Regla.
62. Consideramos que pudo haberse previsto la fórmula de aceptación parcial de la petición de un arbitraje que se traslada a un proveedor no adherido, por ejemplo que se someta a las normas del Sistema menos las referidas a la Indemnización de Costos y Costas, entre otras, si lo considera pertinente el proveedor.
63. Consideramos que se debe permitir la actuación de los medios probatorios no sólo al momento de la petición del arbitraje, sino en cualquier momento antes de la emisión del laudo toda vez que el Órgano Arbitral evaluará si es pertinente la referida actuación, en virtud del Principio de Audiencia que informa el Arbitraje de Consumo, considerando la relatividad de la Preclusión y la Flexibilidad de los Procesos Arbitrales. Asimismo, Consideramos que lo ideal es que los mismos árbitros o tribunal arbitral y no a través de las Juntas Arbitrales de Consumo actúen los medios probatorios, toda vez que son ellos los que laudan finalmente.
64. Consideramos que la Gratuidad es un tema sensible en la medida que un arbitraje de calidad significa costos para pagar a los árbitros, al personal administrativo, por temas logísticos, notificaciones, entre otros. Para su autosostenimiento es necesario recursos, presupuesto que la entidades públicas, sean Gobiernos Regionales o Locales, tendrían que redireccionar de su Partida Presupuestal. Por lo que sería óptimo evaluar la posibilidad que se cobre al Consumidor por la Petición de Arbitraje de Consumo un importe razonable como en las Denuncias Administrativas. En ese sentido, en búsqueda del autosostenimiento financiero del Sistema de Arbitraje de Consumo Financiero debe de replantearse la naturaleza gratuita del arbitraje.
65. Consideramos que en nuestra propuesta de implementación gradual de un Plan Piloto Bancario y Financiero nos inclinamos más por un Arbitraje Unipersonal que el Colegiado, no sólo por razones de costos sino para darle mayor dinamismo y agilidad al procedimiento arbitral. Sin embargo, consideramos que los árbitros

designados por el Indecopi, no necesariamente perteneciente a dicha Institución, deben tener credibilidad tanto del Sector Bancario y Financiero sino también de las Asociaciones de Consumidores de sus capacidades, conocimientos técnicos y personales para lo cual debería de existir consenso en la elección, de esa manera sería más atractivo el Sistema tanto para el Sector Bancario y Financiero y de las Asociaciones de Consumidores.

66. Consideramos que la malla curricular del Curso de Arbitraje de Consumo que brinda el Indecopi debió de haber profundizado en mayores sesiones sobre materias financieras en su aspecto técnicos, como el cálculo de la TCEA, Intereses Moratorios, Compensatorios, Créditos Revolvente, entre otros; tomando en cuenta que el Sector Financiero es el más reclamado y denunciado. La iniciativa es positiva pero podría haberse complementado con ponentes del Sector Financiero que desarrollen la parte práctica a propuesta de Asbanc.
67. En ese sentido, consideramos la implementación de manera gradual, constituyendo un Plan Piloto, de mayor a menor, es decir en la Sede de mayor cantidad de Reclamos o Denuncias Administrativas, Sede Central del Indecopi, y en el Sector de mayor cantidad de controversias como el Bancario y Financieros. Consideramos que si se depositan todos los esfuerzos en su implementación y si esta implementación trae consigo resultados favorables daría un mensaje positivo para que Proveedores de otros sectores se animen a adherirse al Sistema.
68. La ventaja de establecer un Arbitraje de Consumo Bancario y Financiero es su alta especialización que deben de tener los árbitros; sin embargo, se podría considerar como una desventaja de dicho arbitraje, los altos costos que podría incurrir al contar con árbitros altamente especializado para laudar sobre temas complejos.
69. Por otro lado, ante la falta de voluntad de los Gobiernos Regionales y Locales de implementar el Sistema de Arbitraje de Consumo, consideramos que debe de constituirse, como Plan Piloto, una Junta Arbitral Financiera en la Sede de mayor volumen de reclamos y denuncias administrativas que es la Sede Central del Indecopi y de manera progresiva en otras sedes del Indecopi tomando en cuenta el

Informe de la DPC como también los lugares donde se encuentren Asociaciones de Consumidores activos.

70. En ese sentido, consideramos como punto de inicio en el Sistema de mayor número de Reclamos y Denuncias Administrativas en el Indecopi que es el Bancario y Financiero y designar todos los esfuerzos, tomando en cuenta que es un sector transversal a todos los sectores que necesitan del Sistema Financiero y el éxito que podría tener significaría un aliciente para que proveedores de otros sectores se adhieren.
71. Para ello, es necesaria la participación por parte de Asbanc e Instituciones Financieras que no se encuentran en dicho Gremio. Para ello es necesario la voluntad de dichas organizaciones y e implementar los cambios que se proponen.
72. En ese sentido, proponemos la implementación gradual del Arbitraje de Consumo Bancario y Financiero, conforme al artículo 12° del Reglamento del Arbitraje de Consumo que establece la posibilidad que las Juntas Arbitrales de Consumo puedan conformar Órganos Arbitrales Colegiados Especializados por materia o sector en función de la carga procesal, toda vez que el sector Bancario y Financiero es el mayor reclamado y denunciado ante el Indecopi. Por lo que, consideramos como condición necesaria para la viabilidad del Arbitraje de Consumo, la delimitación por materia del Sistema de Arbitraje de Consumo de manera progresiva en circunscripciones territoriales que estadísticamente signifiquen mayor cantidad de Reclamos y Denuncias Administrativas en nuestro Sistema de Resolución de Conflictos de Consumo, empezando por el Sector Bancario y Financiero, en búsqueda de descongestionar la alta carga procesal administrativa de los Órganos Resolutivos del Indecopi e indirectamente al Poder Judicial.
73. Consideramos que el Sector Bancario y Financiero se relacionan con otros sectores que utilizan instrumentos financieros como por ejemplo, el Inmobiliario, Vehicular, Fondos Colectivos, Ventas de Consumo Minoristas, *Retail* o Tiendas por Departamentos, entre otros que utilicen medios de pagos financieros como Tarjetas de Créditos, Débito, Cheques, Créditos Inmobiliarios, Vehiculares, entre otros.

74. En ese sentido, consideramos que lo particular del Sistema Financiero es que es transversal a todos los sectores que utilizan medios de pagos financieros. Por ejemplo, una Tienda por Departamento ofrece productos que pueden adquirirse de manera virtual o presencial con medios de pagos a través de Tarjetas de Créditos por Sistema de Cuotas o Revolvente. Es decir, cualquier transacción financiera para adquirir productos o prestaciones de servicios en cuotas o créditos revolvente es necesario que el consumidor se encuentre en el Sistema Financiero. Por ello podría ser una de las razones que expliquen por qué es el sector más reclamado y si se quiere que el Sistema por sí mismo adquiera legitimidad es necesario asumir el reto de orientarlo en primer lugar en dicho sector con sus ramificaciones transversales en otros sectores que utilicen estos medios de pago.
75. Consideramos como otra de las razones para tratar de explicar el por qué el sector Bancario y Financiero es el más reclamado y denunciado ante el Indecopi, aparte de la transversalidad explicada, es la complejidad los productos y servicios financieros para los consumidores, toda vez que uno no es experto en la materia financiera, Sector que cuenta una gran variedad de participantes como Bancos, Entidades Financieras, Microfinancieras, Cajas Rurales de Ahorro y Créditos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – CMAC, entre otros, con definiciones complejas, cálculos matemáticos, la variedad y falta de uniformidad de los productos financieros, que constituyen una asimetría informativa compleja entre la Entidad Financiera y el Consumidor Financiero.
76. Consideramos que el Arbitraje de Consumo Bancario y Financiero tiene que estar a la altura de afrontar los retos del Sistema Financiero peruano con los adelantos tecnológicos y la coyuntura actual el alto Nivel de Endeudamiento y Morosidad de los Consumidores en nuestra sociedad, así como la gran variedad actual de los Productos Financieros como CTS, Créditos Hipotecarios, Crédito Vehicular, Fondos Mutuos, Leasing Financiero, el desempeño de las Cajas Municipales, Rurales, Incremento del Dólar y sus implicancias, la Billetera Electrónica *Bim* que permite hacer transacciones a través del celular, entre otros.
77. Consideramos que por su transversalidad los Productos y Servicios Financieros, pueden involucrar a otros establecimientos en la vulneración de los derechos de los

consumidores, como por ejemplo cuando una Inmobiliaria respecto de un Crédito Hipotecario o un Concesionario de Ventas de Automóviles respecto de un Crédito Vehicular en los cuales podrían existir responsabilidades de los Establecimientos Comerciales.

78. Consideramos que una función que debe de poner énfasis el árbitro de la Junta Arbitral de Consumo Bancario y Financiero es la posibilidad de Mediación y Conciliación para solucionar el conflicto de consumo antes de la emisión del Laudo Arbitral, toda vez que son formas válidas de solucionar conflictos como se realizan en un Reclamo en el SAC o dentro de una Denuncia Administrativa en la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.
79. Para que el Arbitraje de Consumo funcione es necesario un esfuerzo conjunto de los Organizaciones Empresariales y para su implementación gradual por materia propuesto es necesaria la participación de Asbanc como de las entidades que no forman parte de dicha asociación pero que forman parte del Sistema Bancario y Financiero como las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
80. Concluimos con la propuesta de un Plan Piloto de Implementación Gradual del Arbitraje de Consumo Financiero, en los temas de mayor cantidad de Reclamos y Denuncias Administrativas en Lima Metropolitana y Callao, considerando un Arbitraje Unipersonal como punto de partida realista que le brinde legitimidad al Arbitraje de Consumo. Además, es necesario reconsiderar principalmente las observaciones sobre la calidad de los árbitros, el Pago de Indemnizaciones, Costas y Costos para que el SISAC sea atractivo para los Proveedores.

ANEXOS

Anexo I Cuestionario y Respuestas de las Asociaciones de Consumidores

1. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores de la implementación del Sistema Arbitraje de Consumo?

- *“fue bastante ingenuo creer que los gobiernos locales y regionales gratuitamente iban a invertir recursos económicos y personales para ahorrarle trabajo al INDECOPI en el desarrollo de medios alternativos de resolución de conflictos de consumo” AADEC.*
- *“La implementación es pésima por parte del INDECOPI, pues caerá todo puede caer en saco roto, al no capacitar a los futuros árbitros. No basta el tema logístico” APU.*
- *“La implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo es necesaria y urgente, pues se aúna a la corriente internacional-universal y nos permite avanzar en el sentido correcto. Debería funcionar como es debido, implementarse adecuadamente y con los fondos necesarios.*

El problema deviene en los antecedentes del arbitraje en el Perú, después de lo conocido del caso de Rodolfo Orellana, hay otros casos que no han sido denunciados y menos investigados. Significa una desviación de lo correcto de lo que debe ser el arbitraje y la existencia de operadores poco o nada confiables a todo nivel.

Debe existir una verdadera voluntad de querer materializarlo y no sólo leves señales que hacen algo” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.

- *“Positiva en la medida que los proveedores acepten las cláusulas o compromisos arbitrales en sus contratos por masivos” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“La implementación del sistema de arbitraje de consumo, refleja una buena opción para que los consumidores obtengan una solución pronta y efectiva frente a acciones que contravengan sus derechos como “consumidor”, reconociéndole sus costos y costas al final del arbitraje. Sin embargo es preciso señalar que en la actualidad existen medios para que los consumidores puedan conciliar respecto a las infracciones cometidas por el proveedor.*

Debemos señalar que el Indecopi no toma en cuenta a los consumidores denominados “vulnerables”, puesto que como es nuestra experiencia como asociación (ciudad Paíta), la gran mayoría de consumidores desconocen de las implementaciones de Indecopi, y hasta de su existencia.

Asimismo de nuestra experiencia podemos opinar que hasta el propio personal de Indecopi, desconoce en ocasiones cómo funcionan los procedimientos, puesto que ante nuestras consultas, no son absueltas de forma clara. sin embargo creemos que si el Indecopi ya puso en marcha, tal herramienta de solución, el personal (a nivel nacional) ha sido debidamente capacitado y esta apto para poder guiar a los consumidores que recurran a esta vía.

Debemos precisar que como asociación y en base a la realidad, esperamos que los plazos sean cumplidos y se respeten, y tratar de evitar que se genere la carga administrativa. suponemos también que Indecopi ha tomado acciones ante ello” APROCDEJ.

2. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores de la actuación del Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del Indecopi en su función mediadora y conciliadora ante reclamos de consumo?

- *“Que es una herramienta muy útil que facilita la resolución de conflictos de consumo, más aún ahora, que con la modificatoria del procedimiento sumarísimo, si se inicia un procedimiento sancionador, este proseguirá hasta que se emita una resolución por parte del INDECOPI sin importar si hubo o no conciliación durante la tramitación del procedimiento” AADEC.*
- *“Regular pues muchas veces los funcionarios son están capacitados para arribar a un solución idónea. Son acaso conciliadores o están debidamente instruidos?” APU.*
- *“En general es satisfactoria en los casos pequeños, salvo en casos donde ciertos operadores poseen ideas preconcebidas más orientadas pro empresa que pro consumidor, confundiendo muchas veces al infractor con la empresa. No cumple su papel a favor del consumidor en una conciliación donde al no existir abogado en favor del consumidor, podrían obtener resultados positivos o más favorables a sus intereses. Difícilmente se logra la indemnización de daños, lo que no se suele hacer en el Poder Judicial por diversos motivos” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.*
- *“Su actuación es regular, el personal de Indecopi no está capacitado en Técnicas y Métodos de Solución de Conflictos. Muchas veces hemos sentido en las audiencias que se parcializan principalmente a favor de los Bancos” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“Es otra medida de las tantas implementadas, de carácter conciliatorio, en donde se busca que ante un reclamo del consumidor, este sea resuelto de la forma mas breve y oportuna; sin embargo cabe señalar que con estas acciones los proveedores son los más beneficiados, ya que ellos pueden seguir cometiendo las mismas acciones ilegales infringiendo las normas de protección al consumidor, sin que sean multadas o al menos que se les haga un apercibimiento ante tantos reclamos por un tema en específico, en donde tiene que ser sancionada por su reincidencia. ojo se debe tener en cuenta que muchos consumidores no realizan sus reclamos, ya sea por tiempo, por buscar asesoría, por gastos, etc., etc. ya que estos no se le reconocen en mayoría cuando acuden ante el servicio de atención al ciudadano.*

Es por ello que nuestra opinión respecto al sac, es que debe de manejarse de forma cortante en cuanto poner un límite al proveedor, para que ya no existan reclamos de naturaleza repetitiva con diferentes consumidores, caso contrario se iniciaría un procedimiento administrativo sancionador, en base a las estadísticas que maneja el Indecopi. recordando que el Indecopi debe velar por los consumidores, mas no por los proveedores” APROCDEJ.

3. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores que el Sistema de Arbitraje de Consumo establezca en los Gobiernos Regionales y Locales la instalación de las Juntas Arbitrales de Consumo?

- *“Que es un absurdo, pues, el sistema de arbitraje debe ser implementado y supervisado necesariamente por un ente central que coordine con las oficinas descentralizadas, si no es el INDECOPI, debe crearse un organismo especializado, quizá a través del Ministerio de Justicia” AADEC.*
- *“La idea es fenomenal. Es asunto es si los gobiernos están preparados para ello” APU.*
- *“El Código contempla las Juntas Arbitrales de Consumo a este nivel, y se deberían implementar, no existe la menor duda que la autoridad de consumo tiene mucho que ver y también las recomendaciones del CNPC, sin embargo, no existe la iniciativa para poderlo llevar a ejecución en forma sostenida y no se ha destinado los recursos necesarios.*

No existe ente responsable de desarrollar, reglamentar, supervisar, asesorar en la realización y operación de las mismas, si no se dan las condiciones, no despega.” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.

- *“Positiva, siempre y cuando no se vea afectado por la política” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“La instalación de las juntas arbitrales de consumo, para que surtan efectos deben de existir los convenios de cooperación interinstitucional, para lo cual primero se debe buscar si en realidad las autoridades administrativas están en la capacidad de abordar tales temas, ya que en la actualidad existen supuestos de convenios interinstitucionales que no se cumplen o no son eficientes. Por ello señalamos que se debe disponer y tener el personal a disposición del consumidor con la finalidad de evitar demoras procedimentales.*

Debemos ser realistas ya que en los gobiernos regionales y locales a la actualidad sufren de personal para poder atender al público y cumplir con sus funciones, y aumentar una tarea más, generaría que muy pronto se de la carga procesal y que el consumidor no encuentre una solución pronta y oportuna. Por lo que tal vez se puede buscar otra alternativa para poder instalar las juntas arbitrales de consumo” APROCODEV.

4. ¿Cuál es su opinión como Asociación de Consumidores que las Juntas Arbitrales de Consumo se instalen en Las Oficinas Regionales del Indecopi en lugar de los Gobiernos Regionales y Locales?

- *“Considero que el INDECOPI no debe tener a su cargo las juntas arbitrales. Ellos deben ser el órgano resolutorio si el mecanismo no funciona para resolver conflictos. No pueden ser juez y parte” APU.*
- *“Indebido e irregular, no se trata de centralizar en el INDECOPI, sino de generar una red nacional que además del INDECOPI se aglomere a los Gobiernos Regionales y Locales, hablamos de miles de puntos a nivel nacional -como en Brazil, donde bien podrían intervenir las AACC, pero difícilmente se puede pedir que lo hagan, pero a costo de sus bolsillos o patrimonio, o con servicios gratuitos” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.*
- *“No la vemos adecuada, por cuanto Indecopi cumple dentro de sus roles el de sancionador, en consecuencia el Arbitraje tiene que cumplir con los principios que lo inspiran como es el de la imparcialidad, en consecuencia sería conveniente que no se instalen en las oficinas de Indecopi” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*

5. En su calidad de Asociación de Consumidores ¿participarán activamente del Sistema de Arbitraje de Consumo?

- *“Si llega a implementarse por supuesto que sí” AADEC.*
- *“Participamos de un curso que preparó el INDECOPI pero de bajo nivel, lo cual nos obligó a retirarnos del mismo y expusimos las razones. Una de ellas, que los funcionarios del INDECOPI se limitaban a leer diapositivas” APU.*
- *“Primero debemos tener en cuenta que sólo hay 38 AACC reconocidas por el INDECOPI, el único curso sobre arbitraje de consumo dirigido a las AACC (2015) participaron alrededor de 14 AACC, donde se observó una baja calidad en el curso y cierto desinterés en llevarlo a cabo, lo que causó que muchos se retiren del curso.*

Se requiere ciertas horas de capacitación en arbitraje de consumo y certificadas por el INDECOPI para poder ser arbitro de consumo y ser incluidos en la nómina de árbitros del INDECOPI.

El problema surge que INDECOPI nos indica que debe ser gratuito, un “gratuito” mal entendido pues implica tiempo del árbitro, el uso de sus capacidades o conocimientos y diversos gastos de movilidad, fotocopias, certificados, etc. Es decir, al ser gratuito para los administrados, implica costo cero, los gastos deberán recaer sobre los árbitros.

Contra cualquier lógica, INDECOPI piensa que puede aceptar un arbitraje, nombrar los árbitros de su nómina de árbitros hábiles y decirles gracias por sus servicios gratuitos y que ellos asuman los gastos irrogados. Volvemos nuevamente a una suerte de las costas y costos: compensar los gastos que significa de ninguna manera utilidades” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.

- *“Si” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“respecto al tema del sistema de arbitraje, se brindó un curso en la ciudad de lima por un periodo de 02 meses o tres meses, en la cual nos comunicaron, sin embargo cabe indicar que nosotros como asociación no participamos, por un tema económico, se generaba un costo muy alto. Indecopi actualmente quiere limitarnos respecto a ingresos económicos, no entendiendo que ellos a nosotros no nos brinda ningún apoyo de ningún tipo, todo lo contrario nos ponen trabas a nuestro trabajo, siendo la consecuencia de ello que algunas asociaciones de provincia han desaparecido.*

Sin embargo nosotros por nuestros medios y de manera emprendedora estamos teniendo reuniones para poder informarnos e informar los alcances del sistema de arbitraje de consumo, asimismo determinando ante que casos utilizaríamos tal herramienta, ya que como hemos indicado el proveedor esta notoriamente con amplia ventaja ante las infracciones que cometen, ya que existen muchos mecanismos (creados por Indecopi) de conciliación y mediación para que no sean sancionadas” APROCDEJ.

6. ¿Qué expectativa tienen del propuesto Arbitraje de Consumo?

- *“Muy poca, en realidad lo que debería hacer la Autoridad de Consumo es mejorar sus sistemas de mediación y conciliación, el sistema de arbitraje de consumo podría ser una buena herramienta si el Perú fuese un país en el que un índice mayoritario de consumidores reclama o incluso denuncia infracciones a sus derechos. Lamentablemente la realidad demuestra que lo anterior no es así, de un promedio de 20 millones de consumidores, anualmente apenas se tramitan entre seis a diez mil denuncias administrativas en todo el país, es decir, estadísticamente no llegamos siquiera al uno por ciento de conflictos entre reclamos y denuncias (lo que quiere decir que los peruanos no tenemos el hábito de reclamar porque no es realista suponer que en todo un año sólo se producen diez mil conflictos de consumo en el Perú), este indicador nos demuestra que lo que se necesita es mejorar los canales de difusión de derechos de los consumidores y mejorar los sistemas de resolución de conflictos vía conciliación, más no así implementar un nuevo sistema como el de arbitraje” AADEC.*
- *“Busquemos estadísticas que nos ayuden a mirar el problema de fondo y atacar por allí al enemigo” APU.*
- *“El modelo PERUANO así concebido, no creo que funcione, se tendrán que cambiar algunos extremos como los costos y gastos del arbitraje, nunca gratuito o lo que es lo mismo a costo de los árbitros” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.*
- *“No muy buena, vemos que políticamente hay poca intención para que haga efectiva su implementación” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“nuestra expectativa respecto al sistema de arbitraje de consumo, es que va hacer una nueva ayuda al proveedor, que ante su infracción cometida va a poder subsanarla las veces que pueda y quiera, ya que se le brinda una opción más a poder salvarse de un procedimiento administrativo sancionador y de la posible sanción. Cabe señalar que a la actualidad estamos que nos perfeccionamos en el tema, debido a que no se contó con los medios para asistir al curso de arbitraje que se llevó a cabo en la ciudad de lima” APROCDEJ.*

7. ¿Consideran pertinente implementar el Arbitraje de Consumo de manera progresiva empezando por el sector más reclamado de acuerdo a las estadísticas del Indecopi de Reclamos y Denuncias Administrativas, que es el Bancario y Financiero?

- *“El arbitraje de consumo en este primer tramo, casi después de seis años de la vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es una suerte de Frankenstein frente a lo que se quería originalmente, ahora el INDECOPI está intentando implementarlo en vista a la desidia de los gobiernos locales y regionales, en todo caso la implementación del plan piloto debería hacerse de manera focalizada pero no a nivel de servicios masivos como los servicios financieros, más aún si no se tiene la logística para que se asuma tal reto” AADEC.*
- *“El rol protagónico lo debe jugar el Estado. Es acaso consciente de ello?” APU.*
- *“En los últimos 20 años el sector bancario y financiero es el más denunciado, las AACC los consideramos infractores consuetudinarios donde el Estado (el INDECOPI) no posee voluntad o capacidad de poder poner a cumplimiento y respeto lo derechos de los consumidores y la ley de consumo. Cualquier caso genérico que afecta a miles o millones de personas (como los producidos por los sistemas informáticos) son atendidos individualmente, no se acumulan o en forma colectiva, entonces conscientemente se sabe que nunca va a acabar, y seguirán siendo los más denunciados los próximos años.*

Con la voluntad, determinación, convicción, coraje y talento de los operadores todo funciona, hay que generar esas condiciones.

Con un universo de 38 AACC de las cuales hay 5 más activas, difícilmente se puede hacer algo, donde realmente en vez de 5 deberían existir 300 AACC más activas en todo el país”. AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES

- *“Sí, sería conveniente” ASOC. DE CONS. DEL PERÚ.*
- *“Es buena alternativa, sin embargo creo que Indecopi debe capacitar a sus aliados, es decir a las asociaciones de consumidores. Estamos seguros que en ninguna oficina regional de Indecopi (provincia), han llevado charlas o reuniones sobre esta implementación. ya que como sabemos todo se realiza en la ciudad de lima, no teniendo ningún apoyo por parte de Indecopi respecto a los gastos que se generan, sin embargo si nos imponen que realicemos eventos, capacitaciones a los consumidores con nuestro peculio.*

Asimismo capacitar de forma continua a su personal a nivel nacional, ya que el consumidor debe recibir una información clara, precisa y confiable. y sobre todo que se resuelva su reclamo.

Haciéndose todas estas acciones, es pertinente aplicar el arbitraje de consumo de manera progresiva, en virtud que todo tiene que ir de la mano” APROCDEJ.

8. ¿Alguna otra opinión?

- *“Para que el sistema de arbitraje de consumo, por lo menos sobreviva a su implementación piloto, primero se debe tener un mercado en el que los consumidores, mayoritariamente conozcan de sus derechos, lo segundo es que se informe y eduque a los peruanos desde los primeros años de escuela sobre la existencia de diversos canales para la resolución de conflictos de consumo, pensar que la gente va a acudir masivamente al arbitraje de consumo sólo porque el INDECOPI se animó a implementarlo seis años después de lo que debía, no tiene sentido, eso aún más si el común de peruanos no sabe diferenciar lo que es la mediación, la conciliación o el arbitraje” AADEC.*
- *“Siempre estamos dispuestos en colaborar con los jóvenes investigadores en el derecho de consumo” AINCUS – ASCUCH – PPROCONSUMIDORES.*

- *“debemos considerar que no se debe marear al consumidor respecto a la salidas que tiene ante cualquier falta o infracción que cometan los proveedores, en una relación de consumo; ya que dentro de un procedimiento administrativo sancionador las partes también pueden conciliar y que se reconozcan los gastos o reparaciones pertinentes, con lo cual ponen fin a dicho procedimiento.*

En la actualidad el consumidor, tiene a su disposición la posibilidad de ingresar un reclamo y/o denuncia en donde ambas pueden conciliar sobre lo sucedido” APROCODEV.

Anexo II Casos de Mediación y Arbitraje de Consumo en España

“Tres ejemplos de casos resueltos por el arbitraje”¹³¹

1. Reclamación a una academia por promesas publicitarias incumplidas

La reclamante.- La reclamante firmó un contrato con una academia para preparar oposiciones al ayuntamiento de su ciudad y pagó por el curso 1.635 euros. Eligió el centro porque el folleto informativo prometía avisar de la convocatoria de oposiciones con tiempo suficiente a través de mensajes al móvil. La usuaria reclamó la devolución del dinero alegando que la academia no le avisó de la publicación de tal convocatoria y que, por lo tanto, no pudo presentarse a ella.

La empresa.- Los responsables de la academia, que fueron citados por el colegio arbitral para que dieran su versión de los hechos, rechazaron la petición de la reclamante de recuperar el dinero de la matrícula argumentando que sí se avisó a la alumna con tiempo suficiente, si bien no pudieron aportar ninguna prueba de tal notificación durante el proceso arbitral.

El colegio arbitral.- El colegio arbitral estimó parcialmente las pretensiones del cliente y dictó un laudo por el cual la academia debía abonar la cantidad de 1.000 euros a la alumna en concepto de compensación, ya que el centro no pudo demostrar la emisión del aviso de la convocatoria.

2. Reclamación a una tienda de mascotas por no acreditar el pedigrí

El reclamante.- En este caso, el reclamante compró un perro con pedigrí y solicitó el certificado correspondiente. La empresa, sin embargo, tardó semanas en responder y lo hizo entregando al cliente un documento que el reclamante no aceptó por considerar que no cumplía las exigencias legales de este tipo de certificado.

La empresa.- La empresa reclamada alegó que había tardado en entregar el certificado porque era un duplicado del original, que había extraviado. También argumentó que, de no estar conforme con la acreditación, debería ser el cliente quien demostrara que el can no tenía el pedigrí solicitado.

El colegio arbitral.- El colegio arbitral estimó que la empresa había vendido un animal como si fuera de pedigrí sin cumplir las exigencias vigentes (inscripción del perro en el libro de orígenes español, entrega al cliente de un certificado del veterinario del país de origen donde constara el número de tatuaje o microchip, etc.). Por ello, determinó que el perro quedara en poder del cliente y que la empresa le devolviera 240 de los 360 euros que había pagado.

3. Reclamación por negativa a devolver un producto

¹³¹ En: http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_23/ALICIA_ENRIQUETA_PAEZ_2.pdf. Alicia Enriqueta Páez Álamo El Sistema Arbitral de Consumo. Octubre de 2009. Fecha de consulta 18.04.16.

El consumidor.- El consumidor compró un juego de cadenas en el establecimiento reclamado y al cabo de dos días decidió cambiarlo por otro artículo, pero el establecimiento no se le permitió. El consumidor reclamó la devolución del dinero o el cambio del artículo por otro porque el producto seguía precintado, es decir, no se había usado.

La empresa.- La parte reclamada manifestó que el motivo por el que no devuelve este artículo es evitar los abusos de algunos clientes que compran las cadenas y cuando acaba la temporada o hacen el viaje que tienen que realizar, intentan devolverlas. Para evitar estos abusos se dispone de cartelera en el punto de venta de estos artículos informando a los clientes que no tienen devolución. No obstante, con el fin de satisfacer la demanda del reclamante, durante el arbitraje ofreció el cambio de este artículo por otro de importe igual o superior, abonando la diferencia.

El colegio arbitral.- El colegio arbitral elevó al laudo el acuerdo entre las partes”.

“ARBITRAJE DE CONSUMO Caso Práctico¹³².

Disconformidad con la factura de telefonía móvil, contrato de Internet “Tarifa Plana 3,5 G”. Conexiones a Internet móvil en roaming. La factura ascendió a 59.264,46 euros.

La consumidora presenta Solicitud de Arbitraje, alegando que hizo un contrato para uso de Internet a través del móvil en la modalidad que en factura aparece como “tarifa plana sin límites”. No le informaron directamente de las tarifas ni le advirtieron que si se conectaba desde otro país sería mucho más caro. Después de conectarse desde Francia durante 7 u 8 días, le cortaron la línea. Llamó a la compañía para saber el motivo y le informaron que en ese momento la facturación ascendía a 51.000 euros.

Solicita la revisión de la factura. La empresa de telefonía móvil está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y formuló sus alegaciones por escrito. En primer lugar aporta las condiciones del contrato, que permite, dentro de España un consumo ilimitado de tráfico de datos GPRS a 3,5 G. por una cuota mensual de 58 euros más IVA. El consumo fue generado por la reclamante en un país diferente y por tanto no son aplicables las tarifas para España, sino las de roaming en zona 1, que se publican en la página web de la compañía y se informan llamado al número gratuito de atención al cliente. Considera que la usuaria debió prestar mayor diligencia y, por su propio interés, debería informarse de las condiciones en que se prestaría el servicio y más si preveía que iba a ser utilizado desde otros países. No obstante, y pese a la ausencia de anomalías en los sistemas de facturación, la compañía y como una atención comercial excepcional, en aras a la resolución de este arbitraje, está dispuesta a rectificar la factura en controversia, aplicando las actuales tarifas de datos roaming, que son más económicas que las existentes en el momento del consumo reclamado. Así se emitirá una nueva factura rectificativa por importe de sólo 510 euros más IVA, esperando que la reclamante quede conforme con ello y proceda al pago.

Tras la celebración del acto de audiencia, el Colegio Arbitral, por unanimidad resolvió en el LAUDO: “Considerando que la solución aportada por la empresa, como gesto comercial, en el sentido de modificar la factura, aplicando las nuevas tarifas de roaming que resultan más beneficiosas, es correcta y adecuada a las circunstancias del caso, y muy favorables para la reclamante, procede asumirla así para ESTIMAR la reclamación, consistente en la “revisión de la factura”. Por tanto, la compañía de telefonía móvil anulará la factura emitida por importe 59.264, 46 euros, sustituyéndola por la de importe 510 euros más IVA, que deberá ser pagada por la reclamante en el plazo de quince días.”.

¹³² En: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/ConsumoAragon38.pdf> ARBITRAJE DE CONSUMO. Consumo Aragón N.º 38 Invierno 2008. Publicación Cuatrimestral del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. Pablo Martínez Royo. Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Fecha de consulta 18.04.16.

“Ejemplos reales de arbitrajes”¹³³

Una crema que agrieta

La reclamante acudió al sistema arbitral manifestando que, cuando compró unas botas, la empleada le comunicó que tenía que usar crema incolora y luego crema marrón. A los dos meses de uso les salieron unas grietas y cambiaron su color. La empresa manifestó que las botas eran de una marca reconocida y que cuando recibieron la queja enviaron las botas a la fábrica, que emitió un informe señalando que el artículo no tenía defecto alguno, y que podían observar que existía un exceso de cremas y ceras.

Al finalizar el arbitraje, el colegio arbitral dictó el laudo a favor de la reclamante. La empresa tuvo que devolver a la consumidora la mitad del importe de las botas, además de éstas.

Gasolina en vez de diésel

El reclamante paró a repostar su vehículo en una gasolinera y el encargado de la estación se equivocó y echó gasolina en vez de diésel, a pesar de que en el depósito figuraba claramente este término. Además, el cliente tuvo que pagar por el servicio.

La empresa rechazó la reclamación alegando desconocer el caso.

Finalizado el arbitraje, el tribunal decidió que la empresa debía devolverle los 169 euros que costó la reparación (limpieza del depósito, sustitución del filtro y del cartucho de la gasolina) y el servicio.

Sin derecho a protestar

El consumidor llevó una radio al servicio técnico, donde le dijeron que el problema era del sistema de alimentación y que la reparación era de unos 60 euros. El cliente dejó el aparato para que lo arreglen. La sorpresa vino en el momento de recogerlo, el técnico le explicó que el trabajo había sido más complicado de lo previsto, ya que la avería era de un componente interno, no de la alimentación del aparato. El resultado era que la factura ascendía a 85 euros.

La empresa probó ante el tribunal arbitral que el usuario había renunciado a la elaboración de un presupuesto al firmar la orden de reparación.

Tras estudiar el caso y escuchar a ambas partes, el tribunal arbitral decidió dar la razón a la empresa, teniendo en cuenta la documentación aportada, desestimando así las pretensiones del reclamante, ya que él mismo había firmado la renuncia al presupuesto”.

“Ejemplo práctico de una mediación de consumo”¹³⁴:

Lucas había contratado una reforma en su casa con una empresa de la zona. Verbalmente, la empresa se había comprometido a realizar la obra en un plazo de un mes emitiendo el correspondiente presupuesto en el que no constaban los plazos de inicio ni final de obra, tan solo el desglose de los trabajos solicitados y el precio de cada uno de ellos.

¹³³ En: <http://losconsumimos.blogspot.pe/2011/03/ejemplos-reales-de-arbitrajes.html>. Blog SERVICIOS AL CONSUMIDOR. Blog creado por alumnos del ciclo formativo de Grado Superior de Servicios al Consumidor del IES Clara del Rey (Madrid). Con el objetivo de compartir noticias relativas a consumo. Fecha de consulta 18.04.16.

¹³⁴ En: <http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/reclamaciones-de-consumo/ejemplo-practico-de-una-mediacion-de-consumo/>. Fecha de consulta 18.04.16.

Lucas había entregado una cantidad para el inicio de obra y había realizado dos entregas de parte del precio, restando por pagar una parte a la entrega de la obra.

Durante los primeros días el trabajo se había realizado normalmente pero fueron pasando los días y la obra se fue parando sin causa alguna que lo justificara. Pasaron los quince días pactados inicialmente sin que la obra hubiera tocado su fin y lo que era peor aún, bastante retrasada.

Tras intentar, sin éxito, una explicación por parte de la empresa que solicitaba a Lucas una nueva entrega de dinero para concluir la obra, decidió acudir a la OMIC de su Ayuntamiento donde interpuso una reclamación contra la empresa.

Mediación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC

La OMIC, a la vista de las pretensiones del reclamante, decidió convocar a las partes a un acto de mediación en sus instalaciones. Ambas partes acudieron al acto.

El mediador dio la palabra, en primer lugar, a Lucas para que expusiera el motivo de la reclamación y Lucas procedió a relatar los hechos tal y como habían ido ocurriendo y exhibiendo los documentos que justificaban los pagos realizados.

Posteriormente, el mediador dio la palabra al representante de la empresa para que expusiera sus alegaciones.

La empresa señalaba que el problema de la ralentización de la obra se había debido a la enfermedad de uno de sus empleados que unida a un reciente recorte de personal le impedían continuar con la obra de una manera más rápida pero que estaba dispuesto a llegar a un acuerdo con el cliente para concluirla en un plazo de un mes más.

El reclamante no estaba dispuesto a aceptar sin más que se ampliara el plazo pues alegaba que esta demora le estaba generando un perjuicio dado que, había comprado unos muebles que ya estaban para suministrar y la empresa donde se habían adquirido exigía su entrega.

El mediador les preguntó a qué acuerdo estarían dispuestos a llegar para solucionar el problema.

Lucas señaló que entendía que la empresa debía compensar la demora a cambio de una ampliación del plazo de ejecución de la obra.

La empresa propuso una rebaja en el precio pactado de un 5% en concepto de compensación por la demora. En un primer momento, Lucas consideró que era una pequeña rebaja para compensar la situación que estaba viviendo pues había estado detrás de la empresa dos semanas sin resultado y lidiando con la empresa de los muebles para evitar que le reclamaran el cumplimiento del contrato, entrega de los muebles y pago de los mismos.

Finalmente, el mediador expuso al reclamante los pros de aceptar el acuerdo propuesto dado que el compromiso allí adquirido se plasmaría por escrito y hasta ahora, el acuerdo sobre el plazo de ejecución con la empresa era verbal”.

Anexo III Algunas Resoluciones de la Sala de Protección al Consumidor respecto a los Servicios Financieros

Sobre la definición de Tarjeta de Débito.-

“La tarjeta de débito constituye un medio de pago o de disposición de efectivo contra una cuenta bancaria asociada, pudiendo utilizarse tanto para realizar pagos en establecimientos mercantiles, como para disponer de dinero en cajeros automáticos. No supone la concesión

de crédito alguno. En tal sentido, la emisión de una tarjeta de débito permite a su portador (el cual se entiende, es el titular de la cuenta) realizar retiros a través del sistema de cajeros automáticos o en la ventanilla del propio Banco, así como efectuar pagos en establecimientos afiliados o realizar operaciones por otros medios electrónicos, con cargo a los fondos existentes en la cuenta bancaria respectiva, por lo que los montos disponibles estarán siempre limitados a los fondos depositados en dicha cuenta”¹³⁵.

Sobre las Winchas Auditoras.-

“Las winchas auditoras constituyen medios probatorios idóneos para acreditar que los retiros realizados mediante cajeros automáticos fueron efectuados con la tarjeta y la clave secreta del cliente. Sin perjuicio de ello, en caso la entidad financiera presente otros medios probatorios, se deberá evaluar si estos contienen elementos suficientes que permitan crear certeza respecto a la realización de la operación cuestionada.

Así por ejemplo, existen reportes o journals que, valorados de manera conjunta, pueden acreditar la validez de determinadas transacciones, puesto que reflejan información similar a la contenida en una wincha auditora, como es: (i) el número de la tarjeta utilizada; (ii) el número de la cuenta asociada a dicha tarjeta; (iii) el proceso de validación de la operación; (iv) la fecha y hora de la operación cuestionada; (v) el monto requerido en la operación; y, (vi) la afectación del saldo disponible de la cuenta”¹³⁶.

Sobre la obligación de los proveedores de cotejar la firma en la Orden de Pago en un Consumo No Reconocido.-

“El Reglamento de Tarjetas de Crédito dispone que es obligación de los establecimientos cotejar la firma registrada en la orden de pago no solamente con el DNI, sino también con aquella contenida en el reverso de la tarjeta. En ese sentido, no deben procesar transacciones si es que el titular no ha cumplido con firmarla”¹³⁷.

“Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma sólo exige - por la naturaleza de las operaciones involucradas - una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica”¹³⁸.

Sobre la obligación de informar de la Tasa de Costo Efectivo Anual – TCEA.-

“Los créditos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito no constituyen operaciones activas bajo el sistema de cuotas. En efecto, independientemente de la modalidad de pago que se habilite al consumidor, la tarjeta de crédito no deja de estar vinculada a un crédito revolvente, siendo que anteriormente, no se obligaba a la entidad financiera a informar la TCEA en este tipo de productos; sin embargo, a partir del 1 de enero del 2013, los bancos tienen la obligación de brindar dicha información”¹³⁹.

“Las entidades financieras deben informar sobre la TCEA a través de los contratos u otros canales asignados para tal fin; sin embargo, el ordenamiento legal vigente no las obliga a

¹³⁵ Ver: Resolución 0979-2010/SC2-INDECOPI.

¹³⁶ Ver: Resolución 610-2014/SPC-INDECOPI y Resolución 1012-2015/SPC-INDECOPI.

¹³⁷ Ver: Resolución 0162-2008/SC2-INDECOPI.

¹³⁸ Ver: Resolución 2970-2013/SPC-INDECOPI y Resolución 1832-2014/SPC-INDECOPI.

¹³⁹ Ver: Resolución 1186-2013/SPC-INDECOPI y Resolución 2343-2013/SPC-INDECOPI.

*consignar tal información en los estados de cuenta que mensualmente remiten a sus clientes*¹⁴⁰.

Sobre el incremento de la Línea de Crédito.-

*“La información sobre el incremento de la línea de crédito remitida vía estado de cuenta no genera certeza absoluta del consentimiento del consumidor, que es un requisito para el incremento de la línea”*¹⁴¹.

Sobre la definición de incremento de Línea de Crédito y Exceso o Sobregiro.-

“Incremento de línea de crédito: Implica un aumento en términos regulares y que persiste en el tiempo, en mérito a una autorización e información previa del Banco.

*Exceso o sobregiro: Es un incremento momentáneo de la línea de crédito que se castiga con tasas de interés mayor, pero que debe ser igualmente autorizado por anticipado por el consumidor*¹⁴².

Sobre las Normas Prudenciales.-

*“En atención al nivel de riesgo de sobreendeudamiento que muestran sus clientes ante la Central de Riesgos de la SBS y, de haberlo pactado así, la entidad financiera se encuentra facultada a suprimir la función de disposición de efectivo de la tarjeta de crédito de un consumidor”*¹⁴³.

Por otro lado, el artículo 85 del Código de Consumo establece que las Normas Prudenciales emitidas por la SBS *“son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo”*¹⁴⁴.

Sobre el Bloqueo de la Tarjeta de Crédito.-

“El artículo 15 del Reglamento de Tarjetas de Crédito regula la relación entre el consumidor y la entidad administradora de tarjetas de crédito, no así, la relación entre el consumidor y los establecimientos afiliados al uso de estos medios de pago. La responsabilidad asignada a los consumidores por la referida norma opera como correlato de la obligación que las entidades financieras mantienen frente a ellos de implementar mecanismos que faciliten la comunicación de la pérdida o extravío de sus tarjetas de crédito, obligación ajena a los

¹⁴⁰ Ver: Resolución 0996-2015/SPC-INDECOPI.

¹⁴¹ Ver: Resolución 1128-2014/SPC-INDECOPI.

¹⁴² Ver: Resolución 128-2013/SPC-INDECOPI.

¹⁴³ Ver: Resolución 2371-2014/SPC-INDECOPI.

¹⁴⁴ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 85.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

establecimientos comerciales. En este sentido, la responsabilidad atribuida a los usuarios únicamente es oponible por las entidades financieras administradoras de dichas tarjetas.

Si bien el consumidor, como titular de la tarjeta de crédito, mantiene un deber de custodia respecto a ella, así como de bloquearla inmediatamente, ello no dispensaba al establecimiento comercial del cumplimiento de sus obligaciones y de observar determinados parámetros de conducta, tales como verificar la identidad del tarjetahabiente¹⁴⁵.

Sobre las Medidas de Seguridad.-

“Es recién una vez procesada la transacción, que ésta se registra en el sistema de la entidad financiera y su sistema de monitoreo puede evaluar si corresponde a un patrón de fraude y evitar con ello la realización de posteriores operaciones fraudulentas.

Si la operación aún no ha sido registrada en el sistema de la entidad financiera, no puede exigírsele que evalúe –ex ante- si corresponde a una operación fraudulenta y, de ser el caso, evite su realización; pues el sistema de monitoreo se activa con la realización de la operación y tiene por finalidad evitar que se puedan realizar futuras operaciones fraudulentas cuando se ha detectado un patrón de este tipo¹⁴⁶.

Sobre las restricciones a pagos efectuados con Tarjetas de Crédito.-

“Si bien es cierto que no en todos los establecimientos es posible cancelar el valor de lo adquirido utilizando como medio de pago una tarjeta de crédito, debe tenerse en cuenta que constituye una práctica generalizada en el mercado que los proveedores que sí las aceptan, lo hagan sin restringir las posibilidades de pago que éstas ofrecen. Por ello, cuando un consumidor tiene conocimiento que en un local comercial se permite usar tarjetas de crédito como medio de pago, se genera en él la expectativa legítima que podrá fraccionar el valor de su compra en el número de cuotas que considere pertinente, pues esas son las condiciones regulares en las que se aceptan los pagos con tarjetas de crédito.

Por tanto, de existir alguna restricción, es necesario que el proveedor informe oportunamente de la misma a fin de no defraudar las expectativas que se generaron en ellos y que se derivan del uso generalizado que se hace de dichos medios de pago en el mercado¹⁴⁷.

Sobre los Pagos Anticipados.-

“Cuando el consumidor solicita efectuar un pago anticipado, sólo está obligado a cancelar los intereses que se hubiera generado hasta el preciso momento en que presenta su solicitud, al margen que la entidad financiera pueda tomarse un tiempo para procesar su pedido y realizar la liquidación correspondiente¹⁴⁸.

“El establecimiento de una fecha determinada en el mes para hacer efectivo un pago anticipado si constituye un impedimento para el ejercicio de este derecho¹⁴⁹.

Por otro lado, el artículo 86 del Código de Consumo reconoce que

¹⁴⁵ Ver: Resolución 0162-2008/SC2-INDECOPI y Resolución 0324-2008/SC2-INDECOPI.

¹⁴⁶ Ver: Resolución 53-2011/SC2-INDECOPI.

¹⁴⁷ Ver: Resolución 1851-2009/SC2-INDECOPI y Resolución 1878-2010/SC2-INDECOPI.

¹⁴⁸ Ver: Resolución 957-2014/SPC-INDECOPI.

¹⁴⁹ Ver: Resolución 0927-2011/SC2-INDECOPI y Resolución 1581-2011/SC2-INDECOPI.

“los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar”¹⁵⁰.

Sobre el Alineamiento.-

“En aras de facilitar la evaluación de la capacidad de pago y endeudamiento de un determinado deudor, el alineamiento permite establecer un promedio en la calificación obtenida en base a los reportes que sobre éste han efectuado las entidades financieras, cumpliendo con los parámetros dispuestos por el propio Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones”¹⁵¹.

Sobre las obligaciones de las Centrales Privadas de Información de Riesgos – CEPIR.-

“El artículo 21° de la Ley 27489 señala que para que se pueda presentar una denuncia administrativa por negativa de la CEPIR a realizar una modificación de la información crediticia, el consumidor titular debe cumplir con un requisito previo, que es el obtener un pronunciamiento expreso o tácito de las CEPIRS denegando una solicitud de revisión o rectificación.

En ese sentido, para que el consumidor pueda presentar una denuncia que verse sobre la denegatoria por parte de una CEPIR de una solicitud de revisión o de rectificación de la información, este deberá acreditar que tuvo un pronunciamiento expreso o tácito de la CEPIR.

Bajo este supuesto, la relación de consumo que existe entre el consumidor y la CEPIR se encuentra configurada por la denegatoria por parte de la empresa a la solicitud de revisión, modificación o rectificación de su información; razón por la cual, frente a este supuesto, el Indecopi es competente para emitir un pronunciamiento respecto de la denuncia interpuesta por el consumidor”¹⁵².

Anexo IV Artículos periodísticos de la Coyuntura Financiera en el Perú

13.10.14 Más modalidades de fraude acechan a usuarios de banca *Diario Gestión. Pág. 29.*

Este artículo menciona las diversas modalidades de fraude que se presentan distintos a la clonación de tarjetas.

Al respecto de esto último, señala el artículo que *“los clonadores se apoderan de la información contenida en la banda magnética de las tarjetas usando dispositivos como un skimmer al momento que las personas realizan sus transacciones”.*

¹⁵⁰ Código de Protección y Defensa al Consumidor. Artículo 86.- Derecho a efectuar pagos anticipados.- Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

¹⁵¹ Ver: Resolución 1201-2014/SPC-INDECOPI.

¹⁵² Ver: Resolución 2588-2014/SPC-INDECOPI.

Asimismo, identifica otras modalidades de fraude como “*el cambiazo de tarjeta, la transferencia de fondos a cuentas de terceros, la usurpación de identidad y la creación de perfiles falsos para acceder a productos bancarios*”.

15.10.14 *Toma 18 minutos llegar a punto de atención* Diario Gestión. Pág. 3.

Este artículo señala que según la jefa de departamento de análisis de instituciones microfinancieras de la SBS, Narda Sotomayor, “*la población de estratos altos se demoran 18 minutos, en promedio, en llegar a un canal de atención del sistema financiero*”. Asimismo, que “*el acceso a los puntos de atención es muy heterogéneo, ya que los pobres se demoran más de tres horas*”.

Consideramos que este artículo refleja una realidad que impone trabas de acceso que puede significar que consumidores se abstengan de presentar sus reclamos o denuncias por la demora en la atención.

20.10.14 *Estudio del Banco Mundial. Cuatro de cada 10 personas toman cuenta de depósito que no les conviene* Diario Gestión. Pág. 30.

“*Los asesores de las instituciones tienden a desinformar a potenciales clientes, en especial a aquellos que no tienen experiencia. Solo al cliente que pregunta se le da la información*” concluyó el BM.

“*Los asesores logran ajustar el monto del crédito de acuerdo a la capacidad de pago del cliente, pero este típicamente termina contratando servicios de crédito y ahorro más costosos*”.

“*Esta situación, según el organismo multilateral, tiene su origen en que los asesores reciben bonificaciones por colocar ciertos productos*”.

Sobre este punto consideramos que las entidades financieras al no realizar una adecuada evaluación tienen parte de responsabilidad de la alta tasa de morosidad de este sector.

03.11.14 *Hay 1.8 millones de personas con deudas de hasta 19 veces su sueldo* Diario Gestión. Pág. 22.

Consideramos lo señalado por este artículo como una consecuencia de una no adecuada calificación de riesgo de sus clientes respecto de su capacidad de pago.

03.11.14 *Peruanos recibirán S/ 2000 millones en sus cuentas de CTS este mes* Diario Gestión. Pág. 2.

Colocamos este artículo para reflejar un ejemplo de la transversalidad del Sistema Financiero toda vez que al generarse el pago de CTS como beneficio laboral es necesario contar con una cuenta exclusiva para este fin en una entidad financiera en su sentido más amplio, constituyendo un nicho atractivo para los proveedores de este sector.

22.11.15 *Analfabetismo Financiero* Suplemento Portafolio – diario El Comercio. Pág. 2.

“*Una investigación de la calificadora de riesgo Estándar & Poor's y de la encuestadora Gallup encontró que dos de cada tres adultos en el mundo tienen una deficiente cultura financiera. A 150.000 personas se les preguntó sobre diversificación de riesgo, inflación, aritmética e interés compuesto. Las preguntas fueron bastantes sencillas, pero solo el 28% de los peruanos encuestados pudo resolver 3 de los 5 problemas planteados*”.

Consideramos que este estudio refleja la realidad peruana de la ignorancia financiera de los consumidores financieros peruano que entendemos se encuentra relacionado directamente

proporcional a controversias de consumo financieros. Es decir, a mayor ignorancia mayor cantidad de controversias de consumo y viceversa.

23.11.15 Los Bancos y la Oportunidad. Jimena de la Quintana. Suplemento Día.1. – diario El Comercio. Pág. 2.

“Las personas aumentan sus créditos y mantienen su nivel de gasto durante esta etapa de desaceleración, no optan por reducir su presupuesto.

Es generalmente en momentos de crecimiento económico que los bancos ofrecen a sus clientes o potenciales clientes nuevos y más productos (tarjetas de crédito, créditos de consumo e hipotecarios, etc.). Pero esta no es necesariamente la mejor oportunidad para cumplir el sueño de toda empresa: generar un vínculo emocional con el cliente y construir una relación de confianza y fidelidad. En estos momentos en los que los ciudadanos adquieren mayores deudas, resulta oportuna una mayor y mejor comunicación por parte del sistema financiero. Muy probablemente, este sea el momento en el que las personas necesitan de una mayor orientación para saber cómo manejarse frente a mayores responsabilidades (refinanciar deudas, reestructurarlas, etc.)”.

Este artículo nos muestra la fragilidad de los consumidores financieros en épocas de desaceleración económica y la falta de respuesta efectiva por parte de las entidades financieras.

14.12.15 Cajas en su momento decisivo Suplemento Día.1. – diario El Comercio. Pág. 8.

“Varios municipios, dueños de las cajas municipales, se rehúsan al ingreso al ingreso de nuevos accionistas para fortalecer a estas entidades, por miedo a perder poder en el directorio, según su propio gremio (Fepcmac. –Federación de Cajas Municipales)”.

Este artículo nos pareció interesante en la medida que los municipios son los llamados a participar en el SISAC y podría existir un conflictos de intereses.

30.12.15 Aumentan atrasos en pago de créditos hipotecario Por subida del tipo de cambio. Diario Gestión. Pág. 24.

“Si bien el mayor deterioro de la cartera se explica en líneas generales por el menor dinamismo de la economía, la fuerte subida de la economía, la fuerte subida del tipo de cambio ha impactado de forma clara en la capacidad de pago en la capacidad de pago de los deudores que asumieron créditos hipotecarios en dólares” reconoció Asbanc.

Este artículo nos muestra la susceptibilidad del sistema financiero a los vaivenes macroeconómicos con la volatilidad cambiaria sobre todo cuando los productos financieros como créditos hipotecarios o vehiculares se acordaron en dólares.

06.01.16 Banca alista facilidades para evitar que deudores caigan en morosidad Diario Gestión. Pág. 2.

“El período de desaceleración económica de los últimos años ha sido más largo de lo previsto. A consecuencia de esto, las personas y empresas están recibiendo menores ingresos de lo que proyectaron y empiezan a enfrentar dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.

Alternativas, reprogramación de su crédito, plazos de gracia para los clientes que recurran a la reprogramación de sus créditos, compra de deuda que permite a los deudores concentrar en una sola entidad financiera todos sus créditos a una tasa de interés más baja”.

Este artículo refleja que el sistema financiero responde a la coyuntura financiera de desaceleración de la economía con alternativas para disminuir la morosidad de sus clientes como una suerte de medida correctiva.

06.01.16 Compensarán a clientes que sufran fraudes con sus tarjetas *Diario Gestión*. Pág. 3.

“Desde este año, operaciones no reconocidas realizadas con tarjetas de débito o crédito sin chip, serán responsabilidad de bancos. Clientes ahora están protegidos contra clonación”.

Este artículo nos demuestra una medida ante la clonación con la implementación de tarjetas de crédito o débito con chip. Esta medida cobra importancia teniendo en cuenta que las operaciones no reconocidas es uno de los tipos de reclamos y denuncias con mayor cantidad en el Indecopi.

06.01.16 Costo de retiro de dinero en cajeros *Diario Gestión*. Pág. 3.

“A partir de este año, los cajeros automáticos están obligados a informar en sus pantallas sobre el costo de retirar dinero con tarjetas de crédito y débito. Además, los bancos deberán asegurar de que sus ATM puedan autenticar tarjetas con chip incorporado”.

Esta medida trata de contrarrestar la asimetría informativa sobre el cobro de comisiones en los retiros de efectivos en cajeros automáticos.

08.01.16 Créditos bancarios reprogramados crecen a 150% en últimos 12 meses *Banca busca evitar que deudores caigan en mora. Diario Gestión*. Pág. 22.

El índice señalado en este artículo es un claro ejemplo de que no las entidades financieras no realizaron una adecuada evaluación crediticia de sus clientes al punto que toman medidas para tratar de evitar que caigan en mora reprogramando sus créditos bancarios.

19.01.16 Nueve microfinancieras se encaminan en procesos de fusiones y ventas este año *Diario Gestión*. Pág. 3.

“La desaceleración y fuerte competencia de instituciones más grandes apurarán el desenlace de estos procesos de consolidación de cajas rurales y municipales”.

“3.2 millones de personas ahorran en cajas municipales y rurales, según estadísticas de la SBS”.

“Resultados a noviembre de 2015, Cajas municipales mejoran y rurales afrontan pérdidas”.

Sobre este artículo podemos comentar que a mediados del 2015 la SBS intervino la Caja de Ahorro y Crédito Señor de Luren que significaron el traslado de sus clientes a la Caja Arequipa generando incertidumbre en los consumidores.

En los siguientes artículos queremos mostrar los principales titulares relacionados al Sector Financiero que de manera directa o indirecta influyen en los consumidores respecto a posibles controversias de consumo:

22.01.16. Se enfrían los créditos bancarios y sube la morosidad al cierre del año pasado *Por menor crecimiento y alza del dólar. Pág. 22.*

26.01.16 Depósitos a plazos en dólares crecen a su mayor tasa en más de seis años *Al cierre de diciembre del 2015. Diario Gestión*. Pág. 3.

“Expectativas de que la depreciación de la moneda continúe este año incentivan a ahorristas a refugiarse en depósitos en dólares.”

27.01.16 Entre Bancos y Promotores. Leasing inmobiliario y alquiler-venta aún no despiertan interés Diario Gestión. Pág. 23.

“La cartera de créditos hipotecarios viene deteriorándose, advirtió BBVA Research, principalmente por el aumento de la morosidad entre los préstamos en dólares”.

29.01.16 Ganancias de los bancos crecieron en el 2015 a su mayor tasa en siete años Pág. 3.

“Ingresos obtenidos por el repunte del dólar aumentaron en 49.6% apuntalaron las ganancias de la banca. Además, ingresos por intereses de créditos subieron 15.3%.”.

29.01.16 Más de 54.000 personas aún poseen préstamos hipotecarios en dólares Son afectados por el tipo de cambio Pág. 22.

“Escalada del tipo de cambio afecta capacidad de pago de deudores en dólares. Se observa un aumento de las reprogramaciones y conversión de deudas a soles.”

03.02.16 Banca eleva líneas disponibles en las tarjetas de crédito a ritmo record Diario Gestión. Pág. 3.

“Hasta 50% de tarjetahabientes logra acceder a un plástico de mayor jerarquía en seis meses. Hoy, en promedio, los peruanos poseen entre tres y cuatro tarjetas de crédito”.

04.02.16 Se acelera el ingreso de nuevos sujetos de crédito a cooperativas. En el 2015 entregaron 600.000 préstamos. Diario Gestión. Pág. 22.

05.02.16 Proyectan que subirán las tasas de interés de los ahorros en soles y dólares Encuesta de MC&F a expertos financieros. Diario Gestión. Pág. 3.

05.02.16 Depósitos superan a los fondos mutuos entre las alternativas más rentables Ranking a Enero. Diario Gestión. Pág. 2.

10.02.16 Bancos deberán reducir los plazos de las deudas de tarjetas de crédito. A clientes que realicen pagos anticipados Diario Gestión. Pág. 23.

11.02.16 Fuerte pugna de bancos por tarjetas de clientes premium Diario Gestión. Pág. 22.

“Se lanzan campañas “muy agresivas” para captar a clientes más ricos y de menor riesgo crediticio. Mayor endeudamiento con plásticos lo concentran los más adinerados”.

15.02.16 Mafias ahora roban datos de personas para obtener préstamos y celulares Modalidad de fraude. Diario Gestión. Pág. 2.

“Usurpación de identidad para conseguir créditos desplaza a clonación como fraude de más común a bancos. En ciertos casos, delincuentes infiltran a cómplices en entidades financieras y firmas de telecomunicaciones”.

16.02.16 Asbanc advierte que aumentará mora de créditos en dólares Diario Gestión. Pág. 23.

“Niveles más altos de dólares habrían impactado en la capacidad de pago de deudores de créditos en esa moneda. Desaceleración también impulsa morosidad”.

16.02.16 Se profundizaron las pérdidas de las cajas rurales durante el 2015 Diario Gestión. Pág. 8.

“Sólo dos de siete cajas rurales operativas exhiben sus balances en azul. Rentabilidad patrimonial empeoró y la morosidad de créditos ubicó en 9.2%”.

17.02.16 Interbank prevé fuerte competencia en captación de depósitos del público Diario Gestión. Pág. 4.

“Banco busca incrementar depósitos de los segmentos retail (personas) y comercial, especialmente en soles. Morosidad del negocio de tarjetas de crédito baja ligeramente”.

17.02.16 En seis meses se podrá pagar compras y servicios con billetera electrónica Ya es posible enviar dinero usando celular. Diario Gestión. Pág. 22.

“Lanzan Bim, el primer producto de dinero electrónico para hacer transacciones con el celular. En segundo semestre se podrá recargar tarjetas del Metro o Metropolitano”.

24.02.16 Cajas municipales interesadas en ofrecer leasing inmobiliario Diario Gestión. Pág. 22.

25.02.16 Depósitos en dólares crecieron US\$ 4.259 millones en el último año Diario Gestión. Pág. 22.

25.02.16 Diez empresas listas para ofrecer dinero electrónico Diario Gestión. Pág. 23.

“Estas son el Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Interbank, Banco Financiero del Perú, Banco GNB Perú, Crediscotia, Financiera Credinka, Gmoney, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, y Júpiter Technology Perú representadas por la empresa Pagos Digitales Peruanos – PDP. La semana pasada PDP lanzó su billetera electrónica, Bim, que permite hacer transacciones a través del celular”.

26.02.16 Más de la mitad de clientes con crédito vehicular debe más de S/ 25,000 Diario Gestión. Pág. 22.

29.02.16 Créditos de consumo avanzan a menor ritmo anual en ocho meses Diario Gestión. Pág. 2.

“Escasez de soles impulsa alza de tasas de interés interbancarias en moneda local. Tal situación podría encarecer préstamos para personas y empresas”.

03.03.16 Número de hipotecas aprobadas por la banca es el más bajo en seis años Al cierre de enero. Diario Gestión. Pág. 2.

03.03.16 “Hay una migración dramática de créditos hipotecarios y vehiculares en dólares a soles” Entrevista a Gianfranco Ferrari, gerente central de Banca Minorista del BCP. Diario Gestión. Pág. 3.

04.03.16 Fondos mutuos ganan hasta 16.3% y vuelven a ser la opción más rentable. Al cierre de febrero.

09.03.16 Solo cinco de 12 cajas municipales aumentaron ganancias netas en enero Balances. Cajas con problemas podrían buscar socios estratégicos o fusionarse.

13.03.16 La aún baja penetración bancaria Portafolio. Diario El Comercio. Pág. 2.

“El Fondo Multilateral de Inversiones – Fomin del Banco Interamericano de Desarrollo publicó el reporte “Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: datos y tendencias”, con el objetivo de proveer información sobre el estado real de la profundización bancaria, el uso de los productos y servicios financieros”.

“La data indica que en el Perú el sistema bancario entrega créditos por el equivalente al 37% de su producción bruto interno, y el promedio de América Latina es de 41.4%”.

“Morosidad de créditos hipotecarios se eleva a 1.93%. Bancos podrían “cerrar el caño” si mora sigue subiendo. Se eleva costo de hipotecas en soles”.

14.03.16 BBVA le pondrá fin a tarjetas de plástico Diario Gestión. Pág. 11.

“El banco traerá la tecnología BBVA Wallet para ofrecer tarjetas de crédito que funcionarán a través del teléfono móvil. Las líneas de crédito se otorgarán en minutos”.

21.03.16 Bancos aceleran embargos para recuperar créditos que no se pagan Diario Gestión. Pág. 2.

“Ante el incremento de los préstamos con morosidad, instituciones financieras ejercen mayor coacción y presión en las gestiones de cobranza”.

28.03.16 Hay 488,000 personas con líneas de crédito superior a S/ 30,000 en sus tarjetas Diario Gestión. Pág. 20.

“La línea de crédito de tarjetas triplica sueldo de usuarios. Bancos elevan líneas para que cancelen deudas de otras tarjetas, pero estos no concretan la operación y aumentan el riesgo de sobreendeudamiento. Elevan línea de tarjetas sin que crezcan los ingresos”.

31.03.16 Mercado de créditos vehiculares empieza el 2016 con el pie en el acelerador Expectativas mejoran. Diario Gestión. Pág. 5.

05.04.16 Empieza a perder dinamismo el consumo con tarjetas de crédito Diario Gestión. Pág. 2.

“Mayor cautela de personas y bancos frente a incertidumbre política y económica, y alza de la mora inciden en un menor avance del endeudamiento”.

13.04.16 SBS identifica modalidades de fraude con las tarjetas de crédito y débito Diario Gestión. Pág. 23.

“Falsificación de plásticos y suplantación de identidad están detrás de operaciones no reconocidas por los tarjetahabientes”.

BIBLIOGRAFÍA

Libros y artículos

ALVAREZ ALARCÓN, Arturo

2011 *El Sistema de Arbitraje de Consumo en el Perú.* En SUMAR, Oscar (editor). *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú.* Lima: Universidad El Pacífico, pp. 125-140.

ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo

1999 *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo.* Jerez de la Frontera. Instituto Nacional del Consumo.

APICELLA, Ariel Oscar

2001 *El Arbitraje como medio de resolución de conflictos.* En el portal web de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. pp. 1-42. Consulta: 10.12.15.

<<http://www.econ.uba.ar/www/seminario/g018/Arbitraje%20Acional%20e%20Institucional.doc>>

AVENDAÑO VALDEZ, Jorge

2010 *Independencia, Imparcialidad y Recusación. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre.* Lima, 2010, volumen 12, pp. 39-45.

BERMÚDEZTAPIA, Manuel

2015 *Apuntes sobre el Arbitraje de Consumo. Rae Jurisprudencia.* Lima, Año 7, número 80, pp. 13-15.

BORDACHAR URRUTIA, Rodrigo

2014 *El acuerdo de arbitraje como cláusula abusiva en los contratos de consumo. Arbitraje PUCP,* número 4, pp. 39-45. Consulta: 10.12.15.

<<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arbitrajepucp/article/view/10384/10834>>

BULLARD GONZÁLES, Alfredo

2012 *¿Y quiénes están invitados a la fiesta?* En el Portal Web del Latin Arbitration Law. Consulta: 10.12.15.

<<http://www.latinarbitrationlaw.com/y-quienes-estan-invitados-a-la-fiesta/>>

CAIVANO, Roque

1997 *El Arbitraje: Nociones Introductorias. Revista Electrónica de Derecho Comercial, Doctrina*, pp. 1-8. Consulta: 12.12.15.
<http://www.derecho-comercial.com/Doctrina/Arb-001.pdf>

CÁRDENAS MARES, José Miguel

2015 Material de Enseñanza del Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo. Escuela Nacional del Indecopi. Lima: Abril 2015.

CASTILLO FREYRE, Mario y VÁSQUEZ KUNZE, Ricardo

2006 *Arbitraje: naturaleza y definición. Derecho PUCP*, número 59, pp. 273-284.

CAZORLA GONZÁLES, María José

2009 *La mediación de consumo en el arbitraje institucional. Workshop Internacional sobre ADR/ODRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*. pp. 1-11. Consulta: 10.12.15.
http://www.uoc.edu/symposia/adr/doc/Prof_Cazorla.doc

CHANAMÉ ORBE, Raúl y VERÁSTEGUI GASTELÚ, Simón Alejandro

2012 *El Proceso de Arbitraje en el Perú. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre*. Lima, 2012, volumen 21, pp. 91-128.

COSTARAN, Luis

2011 *Arbitraje Financiero*. En CASTILLO FREYRE, Mario (editor). *Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones)*. Lima, 2011, volumen 18, pp. 197-200.

CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José

2010 *El procedimiento para la tutela arbitral de los consumidores*. En CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José (Coordinador). *Cuestiones actuales sobre la protección de los consumidores: Tutela Penal, Civil y Arbitral*. Navarra: Civitas – Thomson Reuters. Editorial Aranzadi, pp. 275-349.

DEL ÁGUILA RUIZ DE SOMOCURCIO, Paolo

2012 *La organización del sistema de arbitraje de consumo: ¿un modelo para desarmar?* *Revista Arbitraje PUCP*, Lima, año 2, número 2, pp.44-51.

DELGADO CRUCES, Jesús Santiago

2011 *La Intervención Judicial en el Arbitraje de Consumo*. En RICHARD GONZÁLEZ, Manuel, RIAÑO BRUN, Iñaki y RIFÁ SOLER, José María (Coordinadores). *Estudios sobre arbitraje de Consumo*. Navarra: Editorial Aranzadi, pp. 339-378.

ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy

2011 *¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores*. *Círculo de Derecho Administrativo*. Lima, 2011, número 10, 121-141.

ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy

2014 *La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo*. *Revista Vox Iuris*, Lima, número 27, pp. 99-124. Consulta: 10.12.15.

http://www.revistasacademicas.usmp.edu.pe/_uploads/articulos/ed1d9-05.pdf

FERNÁNDEZ PÉREZ, Nuria

2009 *El Nuevo Régimen de la Contratación a distancia con consumidores, especial referencia a la relativa a servicios financieros*. Madrid: La Ley grupo Wolters Kluwer.

GARCÍA MUÑOZ, Juan

2013 *El Arbitraje Bancario y Financiero*. *Revista Jurídica de Castilla y León*. Castilla y León, 2013, número 29, pp. 137-155. Consulta: 10.12.15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4225375&orden=395400&info=link>

GASPAR LERA, Silvia

1998 *El Ámbito de Aplicación del Arbitraje*. Pamplona: Editorial Aranzadi.

GÁSQUEZ SERRANO, Laura

2009 *Estudio del Arbitraje de Consumo*. *Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre*. Lima, 2009, volumen 8, pp.345-439.

GONZÁLEZ DE COSSIO, Francisco

2002 *Independencia, Imparcialidad y apariencia de imparcialidad de los árbitros*. *Jurídica. Anuario del Departamento de Derecho*

de la Universidad Iberoamericana. México DF, 2002, número 32, pp. 459-479. Consulta: 11.12.15.

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/32/pr/pr26.pdf>

GOZAÍNI, Oswaldo Alfredo

1995 *Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos*. Segunda edición. Buenos Aires: Ediciones Depalma. 1995.

GOZAÍNI, Oswaldo Alfredo

2005 *Protección procesal del usuario y consumidor*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni editores.

GUILLÉN CARAMÉS, Javier

2007 *El Arbitraje y el Derecho de los Consumidores y Usuarios*. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre, Lima, 2007, volumen 3, pp. 357-414.

GUZMÁN NAPURÍ, Christian

2015 *Introducción al Arbitraje de Consumo*. *Rae Jurisprudencia*. Thomson Reuters, Lima, 2015 número 80, pp. 9-13.

IBOLEÓN SALMERÓN, Belén y GARCÍA-VILLANOVA ZURITA, Gustavo

2014 *Una aproximación jurídica al estudio del principio in dubio pro consumidor*. *Revista de Estudios Jurídicos*, Jaén, número 14, pp. Consulta 10.12.15.

<http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rej/article/view/2156/1900>

LANDA ARROYO, César

2007 *El Arbitraje en la Constitución de 1993 y en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. *Revista de Derecho Themis*, número 53, pp. 29-42.

LASARTE ÁLVAREZ, Carlos

2010 *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Cuarta edición. Madrid: Editorial DYKINSON.

LEDESEMA NARVÁEZ, Marienella

2010 *Jurisdicción y Arbitraje*. Segunda edición. Lima: Fondo Editorial de la PUCP.

LÓPEZ FIGUEROA, Haydee Cristina

2006 *El arbitraje de consumo como medio de solución alterno de controversias entre la telefonía nacional y sus usuarios*. Tesis de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Consulta: 10.12.15.

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiVt-Gf3bnKAhUHZCYKHTgVBY0QFggiMAE&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca.usac.edu.gt%2Ftesis%2F04%2F04_6471.pdf&usq=AFQjCNGZkHVPcSnKRmaXYfG3HHY2zbQenA

MARCOS FRANCISCO, Diana

2011a *Arbitraje de Consumo Colectivo*. En CASTILLO FREYRE, Mario (editor). *Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones)*. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre. Lima, 2011, volumen 18, pp. 148-151.

MARCOS FRANCISCO, Diana

2011b *Arbitraje de Consumo Electrónico*. En CASTILLO FREYRE, Mario (editor). *Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones)*. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre. Lima, 2011, volumen 18, pp. 152-155.

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús y MARTÍNEZ ESPÍN, Pascual

2006 *Instrumentos para la protección jurídica del consumidor*. Cuadernos Temáticos de Consumo – Centro de Estudios de Consumo - CESCO, Castilla-La Mancha, número 3, pp.94-108.

MORENO BLESA, Lidia

2011a *Algunas consideraciones sobre el Arbitraje de Consumo On Line en España*. *Revista Peruana de Derecho Constitucional*. Lima, 2011, número 4, pp. 203-238.

MORENO BLESA, Lidia

2011b *Arbitraje on line*. En CASTILLO FREYRE, Mario (editor). *Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones)*. Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre. Lima, 2011, volumen 18, pp. 235-238.

MORALES FERNÁNDEZ, María Gracia

2013 *Los Sistemas Alternativos de Solución de Conflictos: La mediación. Sistemas complementarios al proceso.* Nuevo enfoque constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva. Sevilla: Editorial Hispalex.

OBLITAS DE RUÍZ, Lidia

2010 *Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el Perú. Beneficios potenciales y determinantes el éxito.* Naciones Unidas – Comisión Económica para América Latina – CEPAL. Consulta: 22.04.16.

<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819/lcw355.pdf?sequence=1>

OVALLE FAVELA, José

1991 *Teoría General del Proceso.* México DF: Ed. Harla.

PANDURO MEZA, Lizbeth Nathaly

2011 *Aplicabilidad de las Instituciones Procesales en el Arbitraje.* Tesis para optar el Título Profesional de Abogada. Lima: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 25.02.16.

http://www.estudiomonroy.com/articulos/arb_arbitaje_jimp_word.htm

PÉREZ BUSTAMANTE, Laura

2004 *Derechos del Consumidor.* Buenos Aires: Editorial Astrea.

PROL, Francisco G.

2013 *El Arbitraje Financiero (Una aproximación desde España).* En la sección Textos de Arbitraje del portal web de José Miguel Júdece. Consulta: 10.12.15.

http://www.josemigueljudicearbitration.com/xms/files/02_TEXOTOS_ARBITRAGEM/01_Doutrina_ScolarsTexts/F_Prol_El_arbitraje_financiero.pdf

PROYECTO JUSTICIA VIVA

2003 *Manual del sistema peruano de justicia.* Lima: Proyecto Justicia Viva. Consorcio integrado por Instituto de Defensa Legal, la Facultad y Departamento de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Jueces para la Justicia y Democracia. Consulta: 10.12.15.

http://www.justiciaviva.org.pe/publica/manual_sistema_peruano.pdf

QUIROGALEÓN, Aníbal

2000 *Conciliación y Arbitraje en el Perú: presente y futuro. Derecho PUCP*, número 53 pp. 769-798.

REVILLA GONZÁLEZ, José Alberto

2006 *Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en Materia de Consumo. Estudios sobre consumo. Ministerio de Sanidad y Consumo: Instituto Nacional del Consumo. Madrid: 2006, número 79, pp. 59-73. Consulta: 10.12.15.*

<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/114119/M%E9todos+alternativos_Revilla+Gonz%E1lez_2006.pdf?sequence=1>

RICHARD GONZALES, Manuel

2011 *Análisis crítico del sistema y los procedimientos arbitrales y de mediación en España. Especial atención a la reforma de la Ley de Arbitraje (Ley 11/2011) y al proyecto de la Ley de Mediación de 2011. En RICHARD GONZÁLEZ, Manuel, RIAÑO BRUN, Iñaki y RIFÁ SOLER, José María (Coordinadores). Estudios sobre arbitraje de Consumo. Navarra: Editorial Aranzadi, pp. 67-149.*

RIFÁ SOLER, José María

2011 *Encaje constitucional del arbitraje como sistema de resolución de conflictos. En RICHARD GONZÁLEZ, Manuel, RIAÑO BRUN, Iñaki y RIFÁ SOLER, José María (Coordinadores). Estudios sobre arbitraje de Consumo. Navarra: Editorial Aranzadi, pp. 29-65.*

RIVERA, César

2011 *Convenio Arbitral. En CASTILLO FREYRE, Mario (editor). Diccionario terminológico del arbitraje nacional e internacional (Comercial y de Inversiones). Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre. Lima, 2011, volumen 18, pp. 425-430.*

RUBIO GUERRERO, Roger

2011 *Principio Competence-Competence en la nueva Ley Peruana de Arbitraje. Revista Digital Lima Arbitration. Ciudad, 2011, número 4, pp. 101-118. Consulta: 10.12.15.*

<<http://www.limaarbitration.net/LAR4/Revista.pdf>>

SANTISTEVAN DE NORIEGA, Jorge y SIMONS PINO, Adrián

2007 *La presencia del Perú en la 5ª Conferencia Internacional de Arbitraje: perspectiva comparada y de 360 grados. Revista Peruana de Arbitraje - MAGNA ediciones, número 4.*

SOTO COAGUILA, Carlos Alberto

2008a *Comentarios a la Ley Peruana de Arbitraje. pp. 1-46. Consulta: 10.12.15.*

<https://www.international-arbitration-attorney.com/wp-content/uploads/arbitrationlawComentarios-Ley-de-Arbitraje-Carlos-A.-Soto.pdf>

SOTO COAGUILA, Carlos Alberto

2008b *Comentarios a la Ley Peruana de Arbitraje de 2008. pp. 1-42. Consulta: 10.12.15.*

<http://justiciayderecho.org.pe/revista6/articulos/Comentarios%20Ley%20de%20Arbitraje%20%20Carlos%20A.%20Soto.pdf>

SOTO COAGUILA, Carlos Alberto

2008c *Comentarios a la Ley General de Arbitraje del Perú – Ley 26572. El Arbitraje en el Perú y el Mundo. Instituto Peruano de Arbitraje - IPA. pp. 3-31. Consulta 10.12.15.*

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D F213BA8393A81A705257D07006AEA87/\\$FILE/EL_ARBITR AJE_EN_EL_PERU_Y_EL_MUNDO.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D F213BA8393A81A705257D07006AEA87/$FILE/EL_ARBITR AJE_EN_EL_PERU_Y_EL_MUNDO.pdf)

STEEL GARZA, José Guadalupe

2012 *El Procedimiento Arbitral de Consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, en México y España. Tesis de doctorado en Intervención Social y Mediación. Murcia: Universidad de Murcia. Facultad de Trabajo Social. Consulta: 10.12.15.*

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/29554/1/Tesis%20Doctoral%20Jos%C3%A9%20G.%20Steele%20Garza%2017-10-2012%20UM.pdf>

SUMARIA BENAVENTE, Omar

2014 *Manifestaciones de las formas de solución de conflictos como expresión de la “cultura” y la relación con el desarrollo de la “autoridad”. Sumaria Benavente cita a Monroy Gálvez: J. Teoría general del proceso. 3ra ed. Communitas. Lima P 70. Revista Actualidad Civil. Año 1, volumen 1, pp. 230-245.*

VIDAL RAMÍREZ, Fernando

2014

El convenio arbitral. Diario El Peruano. Suplemento Jurídica.
Lima. 22.04.14, pp. 4-5.

Portales web visitados

Asociación de Bancos del Perú	www.asbanc.pe
Banco Central de Reserva del Perú	http://www.bcrp.gob.pe/
Blog Servicios al Consumidor	http://losconsumimos.blogspot.pe/
CEPAL	http://www.cepal.org/es
Defensoría del Asegurado	www.defaseg.com.pe
Defensoría del Cliente Financiero	www.dcf.com.pe
Defensoría del Consumidor Automotor	www.dca.org.pe
Diario El Comercio	http://elcomercio.pe/
Diario Gestión	http://gestion.pe/
Gobierno de Aragón	http://www.aragon.es/
INDECOPI	www.indecopi.gob.pe
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	www.minjus.gob.pe
Portal Consumoteca	http://www.consumoteca.com/
Portal de de.chile.net	http://etimologias.dechile.net
Portal del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española	www.rae.es
Portal del Sistema de Relaciones con el Consumidor	www.hablemosmassimple.com
Portal de Visanet Perú	www.visanet.com.pe
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y AFP	www.sbs.gob.pe

Normas Nacionales, Directivas, Resoluciones y Otros

1. Anteproyecto de Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el Diario Oficial *El Peruano* el 18 de octubre del 2009.
2. Constitución Política del Perú de 1993.
3. Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571.
4. Código Procesal Civil - Decreto Legislativo N° 768.
5. Decreto Ley N° 25868 - Creación del Indecopi.
6. Decreto Legislativo N° 1033 - aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
7. Decreto Legislativo 1071 - Ley de Arbitraje.
8. Decreto Supremo N° 046-2011-PCM - Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.
9. Decreto Supremo N° 107-2012-PCM - que aprueba modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
10. Decreto Supremo 027-2015-SA, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley 29414 – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
11. Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI – Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
12. Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI – Directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.
13. Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI – Reglas complementarias aplicables al procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor
14. Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI – que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI
15. Directiva N° 007-2013/DIR-COD-Indecopi – que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI
16. Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI – Propuesta de Creación de Primera Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la sede central del Indecopi.
17. Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor elaborado por Ipsos del 8 al 22 de febrero de 2014
18. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS – Ley N° 26702.

19. Ley Orgánica de Municipalidades – Ley 27972.
20. Ley General del Sistema Concursal – Ley N° 27809.
21. Programa Presupuestal de Indecopi 2014-2016.
22. Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero, aprobado en sesión de Directorio de la Asociación de Banco del Perú el 22 de abril de 2013.
23. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 106-2014-INDECOPI-COD.
24. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 027-2013-INDECOPI/COD, por el cual se aprueba la división temática de la competencia resolutive de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central.
25. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-INDECOPI/COD, por el cual se crea la Comisión de Protección al Consumidor N° 3.
26. Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 106-2014-INDECOPI-COD, por el cual se aprueba la división temática de la competencia resolutive de los OPS 1, 2 y 3.
27. Resolución de la Presidencia de Consejo Directivo del Indecopi N° 100-2015-INDECOPI/COD por la cual se aprueba la creación de la oficina de carácter temporal denominada “Junta Arbitral de Consumo Piloto”.

Normas extranjeras y Recomendaciones

1. Decreto Real 231/2008, que regula el arbitraje de consumo en España.
2. Recomendación de la Comisión de la Unión Europea en materia de órganos extrajudiciales 98/257/CE.
3. Recomendación de la Comisión de la Unión Europea en materia de órganos extrajudiciales 2001/310/CE.
4. Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias – TRLGDCU.
5. Ley 60/2003 - Ley de Arbitraje español.
6. Decreto 276/98. Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo en Argentina.

Resoluciones

1. Tribunal Constitucional en el expediente 6167-2005-PHC/TC - caso Cantuarias Salaverry.
2. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 0162-2008/SC2-INDECOPI.
3. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 0324-2008/SC2-INDECOPI.

4. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1851-2009/SC2-INDECOPI.
5. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 0979-2010/SC2-INDECOPI.
6. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1878-2010/SC2-INDECOPI.
7. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 53-2011/SC2-INDECOPI.
8. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 0927-2011/SC2-INDECOPI.
9. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1581-2011/SC2-INDECOPI.
10. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: 3590-2012/SC2-INDECOPI.
11. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 128-2013/SPC-INDECOPI.
12. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1186-2013/SPC-INDECOPI.
13. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 2343-2013/SPC-INDECOPI.
14. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 2970-2013/SPC-INDECOPI.
15. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 610-2014/SPC-INDECOPI.
16. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor 0647-2014/SPC-INDECOPI.
17. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 957-2014/SPC-INDECOPI.
18. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1128-2014/SPC-INDECOPI.
19. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1201-2014/SPC-INDECOPI.
20. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1832-2014/SPC-INDECOPI.
21. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 2371-2014/SPC-INDECOPI.
22. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor 2502-2014/SPC-INDECOPI.

23. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 2588-2014/SPC-INDECOPI.
24. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor 2915-2014/SPC-INDECOPI.
25. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 0996-2015/SPC-INDECOPI.
26. Resolución de la Sala de Protección al Consumidor: Resolución 1012-2015/SPC-INDECOPI.
27. Resolución del Tribunal Constitucional español – STC 62/91, FJ 5 y 288/1993, 4 de octubre, FJ 3.

