

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



LA EFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN DERECHO DE  
EMPRESAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**AUTOR:**

Abogada: Karol Andrea Valencia Jaén

**ASESOR:**

Mario Castillo Freyre

Setiembre, 2017

2

## RESUMEN

El trabajo de investigación se divide en cinco partes. La primera parte así como la segunda estarán destinadas a describir el marco conceptual general del arbitraje, en cada uno de sus alcances y caracteres más relevantes para así poder conocer mejor esa institución como mecanismo de resolución de conflictos y situar al lector en el marco del arbitraje y su aplicación en el Perú a fin que el lector tenga una idea clara de cómo opera el arbitraje en nuestro país. Además, para poder entender el mecanismo del arbitraje de consumo es necesario que explique primero que es el arbitraje y cómo opera el mismo para poder guiar el posterior análisis del autor y la comprensión de la tesis por parte del lector.

La tercera parte buscará dar una visión de la aplicación del sistema del arbitraje de consumo en general así como de sus principales caracteres y la normativa que lo regula en nuestro país. Asimismo se plantean a lo largo de ambas secciones las principales ventajas pero también las principales falencias y defectos del sistema de arbitraje de consumo, las cuales se proceden a analizar de manera minuciosa, con el fin de que el lector conozca las mismas, se empape del tema y se forme un criterio propio acerca de la verdadera viabilidad, funcionalidad y eficacia que podría tener la implantación de dicho sistema en nuestro país. Dicho análisis va acompañado de la más completa denotación de casos y supuestos varios del derecho extranjero que demuestran porque en algunos casos resulta eficaz éste sistema de arbitraje de consumo y en otros no. El objetivo es identificar las ventajas, pero también las debilidades de éste sistema.

Finalmente la cuarta parte de la tesis está dedicada al análisis de cada uno de los problemas y debilidades citados en el sector cuarto con su

contraparte de resultado y propuesta de mejora. Ya que la idea de la presente tesis es identificar cómo operaría éste sistema en nuestro país en comparación con otras legislaciones y determinar a raíz de ello y del análisis de su naturaleza y caracteres particulares si el mismo sería viable y funcional en nuestro país a la luz de nuestra legislación vigente en materia de protección al consumidor. En la medida de lo posible se tratará de contar con información cuantitativa en cuanto a jurisprudencia y resoluciones de casos para que la comparación no se haga solamente a nivel de texto legal. Esto serviría para completar el análisis con una comparación de las experiencias internacionales con la peruana. El objetivo es dar recomendaciones a las falencias y errores identificados, teniendo como sustento otros sistemas que tienen mayor eficacia.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Hoja de respeto	
Carátula	2
Resumen	3
Índice	5
Introducción	8
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO DEL ARBITRAJE EN EL PERÚ</b>	<b>13</b>
1.El arbitraje como mecanismo heterocompositivo para la resolución de conflictos	13
2. Definición del arbitraje	14
3. Naturaleza del arbitraje	15
3.1. Nuestra posición	
4. El acuerdo de voluntades como requisito esencial del arbitraje	16
5. Importancia del arbitraje en la actualidad	17
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>EL ACUERDO ARBITRAL COMO PRESUPUESTO PARA EL ARBITRAJE DE CONSUMO</b>	<b>18</b>
2.1. Manifestación de la voluntad	18
2.2 Capacidad de las partes	19
2.2.1. Proveedores	20
2.2.2. Consumidores	20
2.2.3. Árbitros	21
2.3. Forma del acuerdo arbitral en el ámbito del arbitraje de consumo	21
2.3.1. A través de la suscripción de un convenio arbitral	22
	5

2.3.2. A través de una solicitud de adhesión o de sometimiento al arbitraje	24
2.3.3. A través de una solicitud de arbitraje cursada por el consumidor	29

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL PERÚ 31**

3.1. Creación del sistema arbitral de consumo	31
3.2. Principales rasgos del sistema arbitral de consumo	32
3.2.1. Gratuidad	32
3.2.2. Rapidez	34
3.2.3. Carácter vinculante	36
3.2.4. Estatal	36
3.2.5. Confidencialidad	38
3.3. Estructura del SISAC y la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor: INDECOPI	39
3.3.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo	39
3.3.2. Presidentes de las Juntas Arbitrales	40
3.3.3. Secretarios Técnicos	41
3.3.4. Los órganos arbitrales	41
3.3.4.1. Órganos arbitrales colegiados	41
3.3.4.2. Órganos arbitrales unipersonales	42
3.5. Existencia de una oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo	42
3.6. Procedimiento	44
3.7. Medios de impugnación	46
3.8. Medidas Cautelares	47
3.9. Arbitraje de consumo en el Derecho extranjero	49
3.9.1. España	47
3.9.2. Argentina	51
3.9.3. Brasil	53
3.9.4. Estados Unidos de América	54
3.9.5. Canadá	62
3.9.6. Inglaterra	63
3.9.7. Alemania	65
3.9.8. Colombia	66

3.10. Otros tipos de Arbitraje de consumo que se llevan a cabo	67
3.10.1. Arbitraje de consumo electrónico	67
3.10.2. Arbitraje de consumo colectivo	68
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>APLICACIÓN DE LA TESIS PROPUESTA EN LA PRÁCTICA JURÍDICA</b>	<b>70</b>
4.1. Aplicación correcta del sistema arbitral de consumo del Código de Protección y defensa del consumidor en el Perú	70
4.2. Principales críticas al arbitraje de consumo	72
4.2.1. En la práctica de los árbitros	72
4.2.2. En cuanto a que se desvirtúan las características del arbitraje de consumo	73
4.2.2.1. Voluntariedad.	73
4.2.2.2. Excesivamente Burocrático	73
4.2.2.3. Falta de simplicidad y rapidez.	74
4.2.2.4. Sobre la cuestionada gratuidad del Arbitraje	74
4.2.2.5. Indemnizatorio.	75
4.2.3. En cuanto al sometimiento al sistema arbitral de consumo	75
4.3. Propuestas y soluciones	77
4.3.1. Inaplicación del sistema de arbitraje de consumo	77
4.3.2. Se desvirtúa la naturaleza del arbitraje como jurisdicción privada	78
4.3.3. Otros mecanismos idóneos y funcionales para resolver conflictos en materia de consumo	79
4.3.3.1. Conciliación administrada por el INDECOPI	79
4.3.3.2. Mediación.	79
4.3.3.3. Class Action o Acción de Grupo	79
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>94</b>



## INTRODUCCIÓN

En virtud de las considerables ventajas que presenta frente al sometimiento a la justicia ordinaria, el arbitraje se ha configurado como uno de los medios más efectivos e idóneos para la resolución de conflictos.

En la contratación nacional e internacional y de manera progresiva, las partes hoy en día, optan por someterse a la decisión de un árbitro o árbitros que cuenten con la experticia que el caso en cuestión requiera, más aún cuando se trata de conflictos que se derivan de temas de competencia y protección al consumidor e insatisfacción en algún servicio o producto. Sumado a lo anterior, debemos señalar que las ventajas del arbitraje de consumo son las que encontramos en el arbitraje en general, tales como la celeridad, confidencialidad y cierta flexibilidad en el desarrollo del proceso arbitral. La flexibilidad sería una característica a enfatizar, más en el caso del arbitraje de consumo por las materias involucradas.

Por ello, nuestro sistema jurídico y de protección al consumidor, buscando garantizar una solución más eficaz y con mayor celeridad, mediante Decreto Supremo N° 046-2011-PCM – “Reglamento del SISAC” (en adelante, el Reglamento del SISAC), crea el sistema arbitral de consumo, el mismo que tiene por finalidad, resolver con carácter vinculante y producir efectos de cosa juzgada respecto de los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los primeros.

Sin embargo, así como se ha planteado en los párrafos precedentes, quizá éste sistema arbitral de consumo, no sea verdaderamente eficaz como se le describe y más bien, lejos de solucionar realmente los problemas y controversias entre consumidores y proveedores, genere más desorden, por diferentes factores tales como: el factor económico, el factor burocrático, el posible conflicto de intereses que podría implicar en cuanto a la designación y elección de árbitros que conformen las juntas arbitrales que resolverán las controversias, la coherencia entre los montos de los daños, la existencia de otros medios de resolución de conflictos idóneos para tales casos, la cuestionada experticia de los árbitros a cargo de la resolución de los conflictos en materia de consumo, entre otros factores, que se desarrollarán a lo largo de la presente tesis.

En tal sentido, este trabajo tiene como hipótesis la de demostrar la ineficacia en cuanto a la implementación y puesta del sistema arbitral de consumo en nuestro país, dado que consideramos ya existen mecanismos idóneos administrados a su vez por el INDECOPI, que permiten la solución en la mayoría de estos casos, guardando la coherencia correspondiente.

La investigación se divide en cuatro partes. La primera, así como la segunda, estarán destinadas a describir el marco conceptual general del arbitraje como lo contempla el Decreto Legislativo N° 1071 – “Ley de Arbitraje”, en cada uno de sus alcances y caracteres más relevantes, para así poder conocer mejor esta institución como mecanismo de resolución de conflictos.

Así, se situará al lector en el marco del arbitraje y su aplicación en el Perú, a fin de que tenga una idea clara de cómo opera el arbitraje en nuestro país. Además, para poder entender el mecanismo del arbitraje de consumo, es necesario explicar primero qué es el arbitraje y cómo opera.

En esta primera parte se hace un breve recorrido por todas aquellas nociones y conceptos básicos del arbitraje a nivel general, con especial hincapié en aquellos aspectos que resultan esenciales para el mejor desarrollo y entendimiento de la presente tesis. Por ello, desarrollaremos primero el marco conceptual y normativo del arbitraje en el Perú. Es decir, desde cuándo es que se instaura el arbitraje en nuestro país como mecanismo heterocompositivo de resolución de conflictos, su naturaleza, así como la posición que hemos adoptado acerca del tema.

Se abordará además lo relativo al acuerdo de voluntades —que es el *quid* para que se lleve a cabo un arbitraje—, pues solamente a través de un acuerdo de voluntades es que las partes renuncian al fuero judicial y manifiestan su decisión de acudir al fuero arbitral para la resolución de sus conflictos.

Así, en el último numeral del capítulo primero de la presente tesis, esbozaremos algunos de los motivos existentes que denotan la naturaleza y protagonismo que viene ganando el arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos idóneo, no sólo para temas de derecho en general sino también en materias más específicas y que requieren de una mayor especialidad y experticia por parte de los operadores jurídicos, secretarios arbitrales y de manera principal de parte de los árbitros para resolver dichos conflictos; centrándonos, claro está, en el sistema arbitral de consumo en el mundo, pero especialmente en el Perú.

En el capítulo segundo de la presente tesis, se pondrá especial énfasis en toda la regulación arbitral peruana, es decir, en todo el conjunto de leyes, decretos legislativos, así en como los respectivos reglamentos para, seguidamente, poder adentrarnos en la nominación y desarrollo de la regulación arbitral en materia de consumo en nuestro país, la misma que es realmente escasa.

Así pues, se pretende regular y poner en marcha el sistema arbitral de consumo en el Perú, a través la Ley N° 29571 – “Código de Protección y Defensa del Consumidor” (en adelante, el Código del Consumidor) que crea el Sistema de Arbitraje de Consumo.

Asimismo, en el capítulo segundo se abordan y desarrollan conceptos clave, tales como el acuerdo arbitral —presupuesto para que se lleve a cabo el arbitraje de consumo— y cómo es que las partes manifiestan su voluntad de someter sus controversias a tal mecanismo, la capacidad de los agentes —tanto de consumidores, proveedores, así como de los árbitros y operadores legales involucrados en la resolución de estos conflictos— y el proceso arbitral de consumo en sí. Especial consideración se tendrá en la forma a través de la cual se celebra el acuerdo arbitral en el ámbito del arbitraje de consumo, el cual tiene que constar siempre por escrito o en formato digital, e ir dentro del mismo contrato a manera de cláusula o, en un documento aparte conformando un contrato independiente.

La tercera parte buscará dar una visión de la aplicación del sistema del arbitraje de consumo en general, así como de sus principales características y la normativa, tanto en el Derecho nacional como en el Derecho extranjero. Esto resulta trascendental puesto que se debe analizar el Derecho de otros países para verificar cómo funciona allí el arbitraje de consumo, como se operativiza el mismo y compararlo a la normativa peruana vigente, para encontrar las fallas en la implementación del sistema en nuestro país. Ello, a fin de plantear algunas soluciones o, en su caso, determinar y esbozar por qué razones esas fallas resultan insubsanables y lo hacen ineficaz, como postula y defiende el presente trabajo.

Asimismo se plantea, a lo largo del tercer capítulo, las principales ventajas, pero también las principales falencias y defectos del sistema de arbitraje de consumo, las cuales se proceden a analizar de manera minuciosa, con el fin de que el lector las conozca, y se forme un criterio propio acerca de la verdadera viabilidad, funcionalidad y eficacia que podría tener la implementación de ese sistema en nuestro país. Este análisis va, a su vez, acompañado de varios casos y supuestos del Derecho extranjero, que demuestran porqué en algunos casos resulta eficaz este sistema de arbitraje de consumo y en otros no.

Se mostrará otros tipos de arbitraje de consumo, como el arbitraje de consumo colectivo y el electrónico, que se dan a la par del desarrollo de las necesidades tecnológicas y ante casos de daño masivo e insatisfacción colectiva, donde el proveedor estuvo en seria falta con el consumidor por entregar productos defectuosos o dañados que generaron mayores problemas, como los de las multinacionales Samsung y Volkswagen.

El objetivo de este tercer capítulo es el de identificar las ventajas, pero también las debilidades del sistema a través del análisis de aspectos técnicos del arbitraje de consumo, enlazados al arbitraje en general y a los diversos factores que hacen de este sistema arbitral de consumo uno ineficaz e inviable para el Perú.

Seguidamente, el cuarto capítulo de la tesis está dedicado al análisis de cada uno de los problemas y debilidades citados en la tercera parte, con sus propuestas de mejora. Y es que la idea de la presente tesis es identificar cómo viene operando —si es que realmente ya está operativo este sistema en nuestro país, pues aún se encuentra en estadio inicial, en modo piloto— y también cómo operaría el mismo una vez que ya se haya implementado en su totalidad en comparación con otras legislaciones.

A raíz de ello, y del análisis de su naturaleza y caracteres particulares, se determinará si es viable y funcional a la luz de nuestra legislación en materia de protección al consumidor. En la medida de lo posible, se tratará de contar con información cuantitativa en lo que respecta a jurisprudencia y resoluciones de casos, para que la comparación no se haga solamente a nivel de texto legal. Esto servirá para completar el análisis con una comparación de las experiencias internacionales.

El objetivo es dar recomendaciones a las falencias y errores identificados, teniendo como sustento otros sistemas que revisten mayor eficacia. En ese orden de ideas, y por ser el capítulo final de la presente tesis, es que se argumentan todas las razones por las cuales este sistema arbitral de consumo, deviene en ineficaz e inviable, puesto que existen otros mecanismos igualmente idóneos y que guardan mayor coherencia con nuestras exigencias, necesidades y ordenamiento jurídico; mecanismos capaces de dar una solución eficaz y eficiente ante los problemas que puedan suscitarse entre proveedores y consumidores.

Finalmente, a la par de lo antes mencionado, se postulan nuestras conclusiones y, a través de ellas se dan las respuestas a los objetivos generales y específicos de la presente tesis, argumentando de manera concisa la hipótesis del presente trabajo.



**CAPÍTULO I:**  
**MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO DEL ARBITRAJE EN EL PERÚ**

**1. El arbitraje como mecanismo heterocompositivo para la resolución de conflictos**

Cuando surge un conflicto entre particulares, ellos pueden optar por resolverlo por sí mismos y a través de un diálogo (lo que se denomina “autocomposición”<sup>1</sup> del conflicto), pero también pueden encargar la resolución de dicha controversia a una persona ajena a ellos y es allí cuando pasamos a hablar de la “heterocomposición”<sup>2</sup> del conflicto. En la heterocomposición, existen figuras como la mediación, la conciliación, la justicia pública y el arbitraje.

Mientras que en la mediación y conciliación el tercero se limita a ser un facilitador que puede proponer algunas alternativas de solución, en el caso de la justicia del Estado

---

<sup>1</sup> CASTILLO FREYRE, Mario “Orígenes del Arbitraje”. *En Arbitraje y debido proceso. Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre-Editorial Palestra, 2007, vol. 2, pp. 17-37.

<sup>2</sup> Idem.

y el arbitraje, el tercero pasa a cumplir un rol de decisión acerca del resultado de la controversia.

## 2. Definición del arbitraje

Son numerosas las definiciones que existen sobre arbitraje, pero todas coinciden en que es un medio de solución de conflictos entre particulares. Ahora bien, debemos señalar que, al igual que Castillo Freyre y Vásquez Kunze, consideramos que el arbitraje constituye “la forma más elemental de la jurisdicción”.<sup>3</sup>

Los citados autores refieren que “en una sociedad (...), dos personas que tienen un conflicto de intereses cuya solución ha escapado al trato directo (...) recurren a un tercero. Éste por lo general, excéntrico al interés en disputa aunque no necesariamente ajeno a las partes, decide, al amparo de un orden jurídico determinado como telón de fondo, cuál de ambas tiene razón en el problema sometido a su sabiduría. Quien así “dice el Derecho”, es en términos coloquiales un árbitro; y su acción un arbitraje. De esta forma celular de administrar justicia descende, como habíamos dicho, la jurisdicción estatal de nuestros tiempos. Empero, sólo en autorizada oposición a ésta, es que podemos definir cabalmente el arbitraje en su estado actual.”<sup>4</sup>

En todo caso, el arbitraje como jurisdicción está ampliamente reconocido por el ordenamiento legal peruano vigente y ello es muy importante porque a partir de ese reconocimiento por parte del Estado, es que las sentencias emitidas por un árbitro pueden y tienen los mismos efectos que una sentencia judicial, revistiendo el carácter de cosa juzgada.

En esa línea, si bien el arbitraje constituye una forma de justicia privada o jurisdicción privada, debido a que los juzgadores en este caso no forman parte del Poder Judicial del Estado, ello no resta legitimidad ni fuerza al Arbitraje, por ser una jurisdicción que cuenta con la aprobación y reconocimiento estatal. Esto se desprende de lo contenido en el

---

<sup>3</sup>CASTILLO FREYRE, Mario y Ricardo VÁSQUEZ KUNZE. “Arbitraje. El juicio privado: la verdadera reforma de la justicia”. *Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre- Palestra Editores, 2006, vol. 1, p. 36.

<sup>4</sup> Idem.

artículo 139, inciso primero de la Constitución Política del Perú, que reconoce al Arbitraje como una jurisdicción alternativa y excepcional frente a la administración de justicia estatal cotidiana.

### 3. Naturaleza del arbitraje

Existe un debate doctrinal muy marcado acerca de la determinación de la naturaleza del Arbitraje, sosteniendo dos tesis: la primera de ellas, la tesis contractualista o privatista, que es la que enfatiza el acuerdo de voluntades que da origen al arbitraje; y, la segunda, la tesis jurisdiccionalista o procesalista, que asimila las funciones de los árbitros a las del órgano judicial.<sup>5</sup>

Asimismo, existe una posición intermedia, la cual es la más compatible con nuestro pensamiento, ya que consideramos que en nuestro país, el Arbitraje tiene algo de ambas posturas. Reviste, pues, tanto un matiz contractual como jurisdiccional, ya que halla su fundamento en el acuerdo de voluntades de las partes de someterse a la jurisdicción arbitral, la cual es legalmente reconocida como auténtica jurisdicción.

#### 3.1. Nuestra posición

Nos adscribimos a la denominada posición mixta o intermedia, que precisa que el Arbitraje es tanto contractual como jurisdiccional, dependiendo de la perspectiva desde la cual se le tenga en consideración.

Como bien han mencionado algunos autores, como Castillo Freyre y Vásquez Kunze, “el arbitraje tiene ambas naturalezas jurídicas que se manifiestan y se aprehenden, cada una en su respectivo contexto. La contractual, en el momento del alumbramiento del Arbitraje, cuando éste nace, permitido de Derecho. La jurisdiccional, de otro lado, en el posterior desarrollo que permitirá realizar ese propósito ad-hoc”<sup>6</sup>. Esta teoría ha sido denominada por los autores antes mencionados como “La teoría realista del

<sup>5</sup> Cfr. CASTILLO FREYRE, Mario y Ricardo VÁSQUEZ KUNZE. “Arbitraje. El juicio privado: la verdadera reforma de la justicia”. *Biblioteca de Arbitraje. Op. Cit.*, vol. 1, p. 38.

<sup>6</sup> Cfr. CASTILLO FREYRE, Mario y Ricardo VÁSQUEZ KUNZE. “Arbitraje. El juicio privado: la verdadera reforma de la justicia”. *Biblioteca de Arbitraje. Op. Cit.*, vol. 1, p. 47.

Arbitraje”.<sup>7</sup> En ese sentido, somos de la opinión de que la teoría realista del arbitraje es la que debe prevalecer.

#### 4. El acuerdo de voluntades como requisito esencial del arbitraje

Ya hemos explicado la naturaleza, definición y otros rasgos principales del arbitraje para su debido entendimiento como institución jurídica, la cual varía dependiendo de la perspectiva con la cual se le observe.

Sin embargo, por más que uno opte por la tesis puramente juriccionalista del Arbitraje, no podemos negar la vital importancia que tiene el acuerdo de voluntades entre las partes que someten su conflicto al fuero arbitral y que hace que tal acuerdo de voluntades sea un requisito o rasgo esencial del Arbitraje.

El acuerdo de voluntades se configura como el rasgo esencial y presupuesto básico del Arbitraje, siendo que este acuerdo sólo tiene lugar cuando las partes, a través de un contrato o convenio y haciendo uso de su autonomía de la voluntad, depositan su confianza para la solución de su controversia a un tercero imparcial —que viene a ser el árbitro o árbitros según sea el caso— elegido directa o indirectamente por ellas.<sup>8</sup> Este acto jurídico, que se ha venido a denominar “acuerdo arbitral”, constituye un verdadero contrato, razón por la cual vincula solamente a las partes que lo celebraron<sup>9</sup>, evidenciándose así el requisito esencial de la voluntariedad en el Arbitraje.

El acuerdo arbitral, en palabras de Roque Caivano, produce el efecto de sustraer cierta categoría de litigios de la jurisdicción de los jueces ordinarios, otorgándosela en su reemplazo a particulares que temporalmente se hallan investidos de similares funciones. Por imperio de la voluntad de las partes se sustituye la jurisdicción estatal por una privada<sup>10</sup>. Tal sería el caso del arbitraje de consumo, en que los proveedores y consumidores sustituyen la jurisdicción estatal por una privada.

<sup>7</sup> Íbidem, p. 48.

<sup>8</sup> ZEGARRA-BALLÓN QUINTANILLA, Irene, “La forma del acuerdo arbitral en la ley de Arbitraje peruana de 2008 y los instrumentos internacionales vinculantes para el Perú”. *Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre-Editorial Palestra, 2015, pp. 40-41.

<sup>9</sup> Idem.

<sup>10</sup> CAIVANO, Roque, *Arbitraje*. Buenos Aires: Ad-Hoc, 2000, 2.ª Ed., p. 115.

## 5. Importancia del arbitraje en la actualidad

Tanto en nuestro país como en el extranjero, existe mucha desconfianza en la justicia estatal, por su falta de celeridad y flexibilidad, además de la sobrecarga procesal; por ello es que el Arbitraje se viene consolidando como el principal mecanismo de solución de conflictos en el ámbito comercial. En este contexto, es que con la creación del sistema de arbitraje de consumo se busca llevar las ventajas derivadas de la aplicación de la jurisdicción arbitral a los consumidores y proveedores que sostengan conflictos en materia de consumo, acelerando así los procesos y optimizando los resultados, de tal manera que ambas partes se sientan atendidas y satisfechas en sus legítimos intereses.

## Capítulo II

### El acuerdo arbitral como presupuesto para el arbitraje de consumo

#### 2.1. Manifestación de la voluntad

El arbitraje de consumo tiene como nota característica, al igual que el arbitraje tradicional, la voluntad de las partes que participan en el mismo.

En ese sentido, tenemos que el arbitraje de consumo es voluntario; sin embargo, tal característica no lo exime de que deba revestir alguna formalidad. Así pues, debe constar por escrito o por cualquier otro medio fehaciente, como lo señala el artículo 140 del Código del Consumidor. Esta característica es fundamental, ya que es a través de la voluntad las partes, en este caso tanto proveedores como consumidores, "...que ellos renuncian voluntariamente a su derecho de tutela judicial efectiva..."<sup>11</sup>, administrada por el poder judicial, que si bien es menos onerosa, muchas veces en la práctica demora mucho más y deviene en ineficaz e ineficiente en comparación con el arbitraje.

En ese orden de ideas, podemos concluir en que al elegir acudir a un arbitraje de consumo, se excluye toda otra posibilidad de que el consumidor solicite, por los mismos hechos, el inicio de un procedimiento administrativo ante el INDECOPI, lo que no impide que la administración inicie procedimientos de oficio, como lo estipulan los artículos 143 y 145 del Código del Consumidor.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> GUILLÉN CARAMÉS, Javier (2007). El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios. En Jorge Luis Collantes González (dir.), "El Arbitraje en las distintas áreas del Derecho". *Primera parte*. Volumen 3. Lima: Palestra.

<sup>12</sup> REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. "Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo" en Revista de la Facultad de Derecho N° 75, 2015, página 245.

Sobre los eventuales procedimientos de oficio que la administración podría llevar a cabo, debemos señalar que consideramos que no es adecuado, ya que si las partes están renunciando al fuero judicial —sometiéndose al fuero arbitral de manera voluntaria a través del acuerdo arbitral—, no debería de existir la posibilidad de otros procedimientos.

Esta posibilidad no debería darse ni siquiera por parte de la administración, pues ello transgrede la voluntad de las partes depositada en el acuerdo arbitral y va en contra de su decisión de someter sus asuntos al arbitraje de consumo.

Como puede apreciarse, tanto en el Reglamento del SISAC como en el Código de Consumidor —los cuales avalan y dan vida al arbitraje de consumo en el Perú—, la importancia de la expresión de la voluntad de las partes, es básica y crucial para que el arbitraje tenga sentido.

En cuanto a la manifestación de la voluntad, debemos señalar que la misma debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente, ante lo cual, como se desarrollará más adelante, tenemos que observar qué posibilidades existen en el ámbito comercial, donde las operaciones comerciales de proveedor-consumidor se dan de manera veloz.

Asimismo, será importante analizar cuál es el medio fehaciente —diferente al medio escrito— que se adecuaría mejor a la coyuntura y velocidad de las operaciones comerciales y permitiría depositar en él una idónea y adecuada manifestación de la voluntad. Así pues, se determinará bajo qué forma debería expresarse la voluntad de las partes de someterse a arbitraje, y que además dicho medio no sea oneroso ni demasiado difícil en su diseño y puesta en marcha, sin que implique que pierda la nota de eficiencia requerida.

## **2.2 Capacidad de las partes**

El acuerdo o convenio arbitral lo pueden celebrar las personas naturales o jurídicas, en tanto que no existe —aparte de la capacidad— restricción para que aquéllas

puedan pactar el arbitraje<sup>13</sup>.

Sobre la capacidad de las partes del proceso dentro del Sistema Arbitral de Consumo (SISAC), tenemos como criterio de diferenciación a la función que ejerce y al rol que cumple cada una dentro del proceso, para que el mismo se lleve a cabo con transparencia y esté en marcha y vigencia. Dado que ya hemos mencionado la crucial importancia de la voluntad, es importante entender que la capacidad de las partes del proceso está vinculada a esa voluntad y a su capacidad, tanto legal como también de goce y ejercicio como sujetos de derecho, operadores de derecho y personas jurídicas.

**2.2.1. Proveedores.-** En el caso puntual de los proveedores, su capacidad jurídica, como es ya sabido, parte desde la inscripción de la empresa proveedora en la SUNARP, pues es a partir del acto de su constitución y su posterior inscripción en el registro de personas jurídicas, que la empresa adquiere personería jurídica, inicia sus actividades y a ella pueden atribuírsele derechos y obligaciones a través de sus representantes, que también han de estar debidamente nominados en su partida registral, sin importar si es una sociedad en cualquiera de sus modalidades (anónima, de responsabilidad limitada, cerrada o abierta) o si es una empresa individual de responsabilidad limitada.

Entonces, en este caso, la capacidad está asociada a la formalidad y vigencia de la empresa proveedora (cualquiera sea la modalidad que tenga) y a la manifestación de su voluntad a través de sus representantes, a través de la suscripción del convenio arbitral, la aceptación y admisión de la solicitud de reclamo y arbitraje formulada y planteada por el consumidor o, en su defecto, por su adhesión a la nómina de proveedores existente en la junta arbitral de consumo adscrita en el INDECOPI, cuyo proceso se detallará más adelante.

**2.2.2. Consumidores.-** En el caso de los consumidores, su capacidad va a estar regida básicamente por su capacidad civil de goce y ejercicio, como lo estipulan los artículos 42, 43 y 44 del Código Civil respectivamente, para referirse a los sujetos capaces y a los incapaces relativos y absolutos en ese orden, que en todo caso, podrán hacer efectivo su reclamo o podrán manifestar su voluntad de someterse a arbitraje de consumo, a través de sí mismos o de sus representantes legales.

---

<sup>13</sup> MONTOYA ALBERTI, Ulises. *El Arbitraje Comercial*. Lima: Cultural Cuzco S.A., 1988, pp. 45-69.

Es preciso señalar que la capacidad de los consumidores se manifiesta solamente a través del llenado de la solicitud de arbitraje, que se presenta ante la Junta Arbitral de Consumo piloto adscrita al Indecopi, o a través de la firma del convenio arbitral, si lo hubiere, ya que la modalidad de la manifestación de la voluntad a través de la adhesión es exclusiva para las empresas proveedoras.

**2.2.3. Árbitros.-** En el caso de los árbitros, que vienen a ser los operadores jurídicos y quienes tendrán a su cargo el proceso arbitral de consumo en sí mismos, sumada a su capacidad jurídica de goce y ejercicio, y su habilitación como árbitros, está su capacidad en virtud de especialización y competencia, la misma que será determinada y evaluada por la Junta Arbitral de Consumo piloto antes de proceder a ser admitidos en la nómina de árbitros competentes para resolver los arbitrajes en materia de consumo.

Los principales criterios empleados para resolver la admisión de los árbitros, son su probidad, su experiencia en determinado rubro o gremio empresarial y su experiencia en la materia.

La elección de los árbitros, así como su evaluación antes de ser admitidos a la nómina nacional, ha quedado en manos de La Junta Arbitral de Consumo piloto, a fin de no politizar y velar por la buena marcha del proceso, ya que como lo establece inicialmente la norma y el reglamento, dichos árbitros, en el caso de las juntas y órganos arbitrales, pueden y deben ser elegidos por las juntas arbitrales municipales y locales. Debemos precisar que esta disposición está en miras de modificarse.

### **2.3. Forma del acuerdo arbitral en el ámbito del arbitraje de consumo**

Actualmente existen tres formas de manifestación de la voluntad de las partes para someter sus conflictos en materia de consumo al arbitraje. Estas tres formas son las siguientes: (i) a través de la firma de un convenio arbitral para el cual el mismo INDECOPI propone a través de la página virtual del SISAC (Sistema Arbitral de Consumo) los diferentes modelos de cláusulas o convenios que pueden ser insertados en contratos ya elaborados o preestablecidos por los proveedores en la venta y prestación de sus servicios y productos; (ii) a través de la adhesión voluntaria de las empresas proveedoras

a la nómina nacional de proveedores que han decidido de manera voluntaria someter los conflictos en materia de consumo al arbitraje; y, (iii) a través de la solicitud de arbitraje cursada por el consumidor a la contraparte, es decir, el proveedor, siendo éste un formato que debe ser llenado y dejado para su curso y envío en la Junta Arbitral de Consumo piloto adscrita al INDECOPI.

### 2.3.1. A través de la suscripción de un convenio arbitral

“...El Convenio Arbitral podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del sistema arbitral de consumo las controversias que puedan surgir o hayan surgido en una relación jurídica de consumo...”<sup>14</sup>

En el caso puntual del arbitraje de consumo, queda la inquietud acerca de cómo es que se celebra este convenio arbitral entre las partes. Por ejemplo, podría decirse que al momento de comprar determinado producto o servicio se entregue además de la boleta, factura y otros documentos, uno adicional que funja las veces de convenio arbitral o, dentro del mismo contrato o documento de entrega del producto o de adquisición del servicio, se añada alguna cláusula que indique la voluntad de las partes de someter sus eventuales conflictos en materia de consumo al arbitraje.

Esto no está precisado ni en el Código de Consumidor, ni en el Reglamento vigente, al menos no de manera precisa, ya que en el artículo 18 numeral 2 del Reglamento del SISAC sólo se menciona lo siguiente: “...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 o en cualquier otro medio que permita tener certeza del acuerdo...”<sup>15</sup>

Por lo anterior, surge nuestra duda respecto de la forma y formato idóneas en las cuales este convenio debe suscribirse, a fin de que exprese la voluntad de las partes y sea

<sup>14</sup> AGUILAR OLIVARES, Yolanda. “El Arbitraje de Consumo: Evolución y Régimen actual” en Revista de Derecho UNED, Número 15, 2014. página 29.

<sup>15</sup> DECRETO SUPREMO N° 046-2011-PCM.

fehaciente. De este modo, somos de la opinión de que falta precisar ello, aunque, claro, sin tanta atingencia porque de todas maneras lo importante es que el medio por el cual se plasme el convenio arbitral también pueda quedar a libertad de las partes en algunos casos.

No obstante lo anterior, consideramos que en el caso de productos o servicios, de montos de elevada cuantía o que impliquen riesgos altos, la forma y formato del convenio arbitral debería estandarizarse. Para ello, debería modificarse en el reglamento el artículo dieciocho, en la parte referida a la modalidad en que se plasma ese convenio arbitral o cláusula arbitral, sobre todo con la celebración de un convenio en documento externo y diferente del contrato del producto o servicio, porque con la cláusula arbitral nos queda claro que la misma está contenida en el contrato del producto o servicio.

Debemos considerar que estamos en una época de globalización, donde gran parte de contratos de adquisición de productos y servicios se hacen a través de redes sociales, Internet o telefónica y es en esos casos que nos preocupa cómo es que se perfecciona el convenio arbitral, para que las partes puedan manifestar su voluntad de acudir a arbitraje para solucionar sus conflictos en materia de consumo. Todas las operaciones comerciales hoy en día se desarrollan a gran escala y velocidad, de modo que el convenio arbitral y, en su caso la cláusula, deberán atender esas necesidades de rapidez e interconectividad de las relaciones comerciales.

Sin embargo, en el Perú, el legislador pretende ensayar primero éste mecanismo alternativo de solución de conflictos, solamente para resolver las controversias suscitadas entre proveedor y consumidor referidas a la adquisición de bienes.

En todo caso, el numeral dos del artículo dieciocho del Reglamento del SISAC no es preciso cuando señala, como ya lo hemos explicado, a qué se refiere con "...otros medios que permitan tener constancia del acuerdo..."<sup>16</sup>. Como se ha mencionado líneas arriba, en días donde está en boga la tecnología, acuses de recibo electrónicos y aplicaciones diversas, consideramos que el convenio o cláusula arbitral donde se exprese la voluntad de las partes debe estar contenido no solamente en un medio escrito, sino también en un medio electrónico o, en su defecto, sólo en medio electrónico, pues permanecerá en el

---

<sup>16</sup> Ibidem

tiempo y del mismo puede guardarse un mejor y mayor registro para efectos estadísticos y de evaluación de eficacia y temporalidad. Más aún, considerando que el mismo recién ha empezado a implementarse en el Perú.

De todas maneras, la Junta Arbitral de Consumo piloto ha querido contribuir elaborando modelos de “convenio arbitral” y “cláusula arbitral” (Anexo 1), que se pueden observar al finalizar la tesis, en la parte referida a Anexos. Estos modelos, a nuestro parecer están elaborados correctamente, son precisos y concretos y denotan claramente la manifestación de la voluntad de las partes de celebrar el convenio arbitral a través del cual se comprometen a someterse a arbitraje de consumo, ante sus eventuales conflictos.

### **2.3.2. A través de una solicitud de adhesión o de sometimiento al arbitraje**

Como lo establece el numeral tres del artículo dieciocho del Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, “...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...”<sup>17</sup>, siendo así y según lo dispuesto por el artículo diecisiete en todos sus numerales, se tiene que los proveedores interesados en que las futuras controversias con sus consumidores se resuelvan a través del arbitraje de consumo podrán adherirse al Sistema Arbitral de Consumo formulando una solicitud por escrito ante la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, que actualmente es la Junta Arbitral de consumo piloto adscrita al INDECOPI.

En ese sentido, una vez admitida la solicitud por la Junta Arbitral de Consumo piloto adscrita al INDECOPI, se tiene que tal admisión será difundida en todos los establecimientos del proveedor y en el portal institucional del INDECOPI, actualizándose la base de datos de la Nómina de proveedores adheridos al SISAC. Cabe resaltar que la adhesión de la empresa proveedora al SISAC, implica el sometimiento a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo previstas en el Código y en su respectivo Reglamento.

Al tener la calidad de empresa adherida al SISAC, el proveedor tendrá derecho a ostentar el distintivo oficial, conforme al Reglamento, en la forma prevista en el artículo 141 del

<sup>17</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Artículo 18.3.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, es decir, "...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..."<sup>18</sup>.

Debemos precisar que la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entenderá realizada a todas las Juntas Arbitrales y tendrá una vigencia mínima de un año. En caso la solicitud no limite la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido. 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 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. La revocatoria no afectará a los arbitrajes válidamente iniciados con anterioridad a la fecha en que surte efecto la revocatoria.

Consideramos que ésta es la forma idónea en la cual debería de expresarse, manifestarse y plasmarse la voluntad de las partes de someter sus controversias en materia de consumo a arbitraje, puesto que al ser una plantilla que puede ser reproducida y manejada fácilmente por los proveedores para poder adherirse al SISAC, es mucho más factible y sencillo que se cumpla o se esté en condiciones de cumplir, una de las características más resaltantes del arbitraje de consumo, como es la gratuidad. Esto, ya que se supone que los gastos para este tipo de arbitraje los asumirá en primera instancia el Estado a través del INDECOPI, institución que administrará tales procesos y, en última instancia, el proveedor si pierde el caso.

A diferencia de otros países, en los cuales la adhesión de las empresas proveedoras al Sistema Arbitral de Consumo se hace a través de las ofertas públicas de adhesión, en el Perú finalmente se ha determinado y establecido en el Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo, que se dé a través de la solicitud de adhesión por parte de los proveedores, y no a través de ofertas públicas y masivas de adhesión, atendiendo a criterios como la reciente implantación de este sistema y su difusión, además de la carente cultura de consumo que existe en nuestro país. Y es que recientemente viene desarrollándose esta

---

<sup>18</sup> Artículo 141 de Ley 29571 "Código de Protección y defensa del consumidor".

cultura de consumo, desde las esferas más primitivas, como son el debido uso del libro de reclamaciones.

Estas solicitudes de adhesión al sistema arbitral de consumo que realizan las empresas proveedoras, una vez admitidas, constituyen una auténtica propuesta contractual y no una mera invitación a ofrecer, que puede ser identificada por el consumidor con el uso del distintivo oficial por parte del proveedor.

Este distintivo puede ser aprovechado por las empresas proveedoras como un elemento diferenciador con respecto a su competencia, en el sentido de ofrecer a los consumidores una política de satisfacción al cliente que incluso comprenda la solución expeditiva de sus reclamos por un tercero, dentro de los otros mecanismos ya conocidos, que componen el abanico que en materia de solución de conflictos asociados a la cultura de consumo ofrece el INDECOPI.

Si los consumidores valoran este ofrecimiento a través de sus decisiones de consumo, se convertirá en una herramienta poderosa para fomentar la adhesión voluntaria de los proveedores a la vía arbitral. "...El distintivo puede ser exhibido por los proveedores en la publicidad, los empaques de sus productos, su establecimiento y en los documentos en que formalicen sus transacciones..."<sup>19</sup>

Asimismo, nos parece que esta modalidad de manifestación de la voluntad —a través de la adhesión de determinada empresa proveedora al SISAC—, no hace más que mejorar la imagen de la empresa ante el cliente consumidor. Esto genera diferenciación y valor agregado entre producto y producto, ya que los consumidores al observar que dicha empresa o servicio promete atender y resolver los conflictos que se produzcan a raíz de los bienes y servicios a través del arbitraje, tendrán motivos adicionales para contratar con la empresa. Así pues, los consumidores podrán diferenciar entre una empresa que no se preocupa por la solución de conflictos que surjan de la relación con el consumidor, de aquellas que tienen interés en que los conflictos se resuelvan a través de un mecanismo como es el arbitraje.

---

<sup>19</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. Op.Cit. página 113.

El Reglamento del SISAC indica lo siguiente "...Además de la adhesión individual de un proveedor al sistema arbitral, es posible la adhesión de un colectivo de empresarios, en virtud del artículo 17.1 del Reglamento que se refiere a los proveedores u organizaciones empresariales interesadas"<sup>20</sup>. Lo dispuesto en el Reglamento resulta importante, pues permite que todos los posibles y eventuales proveedores no se sientan excluidos, en tanto el Reglamento ampara que todas las formas societarias y asociaciones puedan ser proveedores y pueden adherirse al SISAC por ser proveedores tanto de bienes como de servicios, según su caso particular.

Por otro lado, es bueno aclarar que así como hay un procedimiento para adherirse al sistema de arbitraje de consumo a través de la solicitud de adhesión a arbitraje, también debería de haber un plazo y procedimiento para desligarse del mismo, que a nuestro criterio debería incluir además alguna penalidad, si no hay mayor fundamento en dicha salida o si se comprueba que la salida es maliciosa o con el afán de dilatar la solución del conflicto o burlar el sistema.

Conviene indicar que al estar sujeta la adhesión de la empresa proveedora a su voluntad, también deviene en voluntaria la opción de poder renunciar a la nómina de proveedores adheridos al SISAC. Lógico es también que así como para adherirse la empresa proveedora debió cursar una solicitud de adhesión a la nómina, de igual modo, para ser removido de la misma también deba cursar una solicitud de revocatoria y salida de la nómina, indicando que ya no desea estar adherido al SISAC.

Debemos precisar que para estos efectos, "el Reglamento condiciona la salida a un período mínimo de un año de permanencia en el sistema incluyendo el lapso de 30 días hábiles para que surta efectos la revocatoria..."<sup>21</sup>. Es muy importante recalcar que los arbitrajes debidamente iniciados antes de la salida de la empresa proveedora del listado, continuarán su curso de resolución para no afectar a los terceros involucrados, a los consumidores y a los empresarios, lo cual consideramos es una medida lógica y coherente.

---

<sup>20</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. Op. Cit. página 114.

<sup>21</sup> *Ibíd.*

Lo correcto es que haya una lista de adherentes al sistema de arbitraje de consumo, tanto por el lado de los proveedores diligentes, como de los consumidores o empresarios que van a comerciar de manera indirecta los productos proporcionados por los proveedores, ya que si no el sistema arbitral de consumo estaría incompleto y no se hallaría en capacidad de funcionar a cabalidad y con la eficiencia que se requiere.

Sobre todo se retrasaría la puesta en marcha de los arbitrajes en sí mismos; siendo que de haber tal listado funcional, los consumidores también estarían más seguros de someter sus conflictos a arbitraje y adquirirían sin mayor temor, los bienes y servicios ofertados por las empresas proveedoras que estén adheridas a este sistema, con la confianza de que sus casos serán resueltos a cabalidad, de manera diligente y con celeridad.

“...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...”<sup>22</sup>, ya que para el momento de la adquisición del bien o servicio por parte del consumidor, éste tiene acceso a alguna publicidad o podrá visualizar en el establecimiento del proveedor el siguiente logo, proporcionado por el SISAC a todas las empresas adheridas al sistema:



La referida publicidad, o en su caso el logo, indicará al consumidor que está contratando con una empresa proveedora adherida al sistema arbitral de consumo y que cualquier controversia en materia de consumo que se suscite entre ellos —a partir del bien o servicio adquirido— estará sometida a arbitraje de consumo para su resolución.

Como en el resto de las modalidades de la manifestación de la voluntad, para recurrir al arbitraje de consumo —para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores— la Junta Arbitral de Consumo piloto ha elaborado también un modelo de solicitud de adhesión para los proveedores, el cual figura en su página web (Ver Anexo 3).

---

<sup>22</sup> Ibidem.

### 2.3.3. A través de una solicitud de arbitraje cursada por el consumidor

En el numeral cuatro del artículo dieciocho del Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo se establece que "...En caso 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..."<sup>23</sup>

El citado numeral, constituye una feliz propuesta por parte del legislador para poner en marcha el arbitraje cuando una de las partes, sea en caso el proveedor no haya podido manifestar su voluntad de someterse a arbitraje de consumo, o sea en el caso que dicha manifestación de voluntad no haya sido fehaciente y no se pueda demostrar la voluntad del proveedor de someter su controversia a arbitraje. En tales casos, el Reglamento del SISAC, establece que se procederá de la forma líneas arriba señalada. Esto es, se deberá notificar al proveedor de su omisión de manifestación de la voluntad para someter determinada controversia a arbitraje de consumo, en tanto el consumidor ha solicitado se lleve a cabo el mismo por tener alguna insatisfacción con el producto provisto. De este modo, se podrá realizar el arbitraje de consumo, siempre que el proveedor admita la solicitud de arbitraje ante él presentada. De no ser así, se procederá al archivo del caso.

El archivamiento del caso guarda aquí plena lógica, ya que se supone que en todo arbitraje la nota característica es la voluntariedad del mismo, es decir, la manifestación de las partes de someter su controversia a arbitraje, puesto que, de no ser así, quiere decir que no se ha renunciado a la jurisdicción ordinaria. Por lo tanto, no tiene lugar ni puede alegarse la solución del conflicto en la vía arbitral. Sin embargo, el consumidor puede recurrir a otro de los mecanismos de solución de conflictos en materia de consumo que brinda el INDECOPI, tales como: libro de reclamaciones, mediación y conciliación y el procedimiento sancionador. Pudiendo optar por recurrir al fuero judicial en el peor de los casos.

---

<sup>23</sup> *Ibidem*.

Básicamente, el primer paso será ingresar la solicitud de arbitraje por escrito (Ver Anexo 2), la cual deberá estar dirigida a la Junta Arbitral de Consumo designada territorialmente en la localidad del consumidor que presenta la solicitud. Actualmente sólo se presentan estas solicitudes en la Junta Arbitral de Consumo piloto adscrita al INDECOPI y territorialmente sólo se tiene competencia para empresas proveedoras de la territorialidad de Lima sur, lo cual ha de ampliarse en la medida en que aumenten los casos y se vaya difundiendo más el SISAC. Luego, en un plazo máximo de cinco días hábiles, la Junta Arbitral de Consumo, se encargará de informar al consumidor y al proveedor si admite la solicitud de arbitraje que le fue cursada. Si existiese algún error en la solicitud, se concederá dos días de plazo improrrogables para subsanarla.

Finalmente, el órgano arbitral tendrá —desde el momento de la admisión de la solicitud de arbitraje—, un plazo de 90 días hábiles para la emisión de su laudo arbitral que resuelve el caso. Este laudo arbitral es equiparable a una sentencia judicial.

A fin de facilitar la comprensión del proceso de arbitraje, a continuación incluimos un esquema del mismo:

**ESQUEMA DE PROCESO DE ARBITRAJE DE CONSUMO POR SOLICITUD  
PRESENTADA POR EL  
CONSUMIDOR<sup>24</sup>**





### Capítulo III

#### Sistema de arbitraje de consumo en el Perú

##### 3.1. Creación del sistema arbitral de consumo

El arbitraje de consumo surge de aquella preocupación del Estado de proteger al consumidor, a fin de solucionar sus controversias de manera oportuna, tutelando debidamente sus intereses. Ello es de especial relevancia, dado que no todos los consumidores tienen los conocimientos necesarios sobre el arbitraje ordinario y sus reglas, situación que puede conducir al consumidor a la indefensión. Tal situación, tiene como consecuencia que el Estado estime de importancia al arbitraje de consumo.

El arbitraje de consumo es un arbitraje institucional administrado por el INDECOPI, a fin de tutelar debidamente los intereses del consumidor, el mismo que pretende evitar esquemas de indefensión para el consumidor y lograr eficacia y eficiencia para la solución de conflictos en materia de consumo. De modo que se evite recurrir a la jurisdicción ordinaria.

## 3.2. Principales rasgos del sistema arbitral de consumo

El arbitraje de consumo resulta un mecanismo muy particular. Dentro de nuestro sistema arbitral de consumo —tal cual está diseñado—, denota dentro de sus principales características y rasgos, los siguientes: Gratuidad, rapidez, carácter vinculante y uno muy importante como es la confidencialidad del proveedor para proteger su identidad y, de ese modo, no dañar la imagen de su marca. A continuación, procedemos a desarrollar cada uno de esos rasgos.

### 3.2.1. Gratuidad

“...La gratuidad del arbitraje de consumo es una de las características reconocidas por el Código. El Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante, el Reglamento) ha precisado que tal gratuidad está circunscrita a la exoneración de cualquier pago por concepto de derecho o tarifa por la tramitación de la petición del arbitraje, de manera que no se ha interpretado extensivamente al punto que el costo de las pruebas practicadas en el procedimiento a instancia de las partes, sea asumido por la administración pública. Ello, sin perjuicio de que el consumidor vía el reembolso de las costas del procedimiento pueda trasladar el costo de las pruebas actuadas a su solicitud cuando el proveedor resulte vencido...”<sup>25</sup>

Resulta lógico decir que el sistema arbitral de consumo es impulsado por el Estado a fin de velar, tutelar y proteger de manera idónea los intereses de los consumidores. Es así, que el Estado asume aquellos costos de transacción, situación que consideramos negativa, conforme se expondrá más adelante. Asimismo, el reglamento dice que en todo caso el monto por los costos de transacción puede trasladarse a la empresa vencida en el proceso arbitral, para que dichos costos sean asumidos por ella. Este escenario nos parece más lógico y justo, pues caso contrario se le impondría a los contribuyentes la carga de tener que financiar el arbitraje de consumo, a pesar de no ser parte del mismo.

Ahora bien, como mencionamos, hay que hacer una crítica al sistema arbitral de consumo, porque “...No obstante, la gratuidad de la petición de arbitraje sin discriminación, es un exceso para una administración con recursos limitados, que debe

<sup>25</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. Op. Cit. p. 106.

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 (...) Vale recordar 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 mayoritariamente 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 en lugar de consagrar la gratuidad; que aunque no cubra el íntegro del costo del procedimiento ayude a su financiamiento y evite la presentación de peticiones de arbitraje con poco sustento que serán desestimadas en el laudo...<sup>26</sup>

Ésta viene a ser una de las principales críticas que se han hecho y que nosotros hacemos al sistema de arbitraje de consumo, puesto que claramente vemos que los pocos recursos destinados a la administración de justicia en nuestro país son insuficientes y a duras penas alcanzan para desarrollar la administración de justicia estatal.

En consecuencia, pretender utilizar dichos recursos para financiar el arbitraje de consumo, conllevaría a que la situación actual empeore. Conviene señalar que actualmente existen sectores que requieren con mayor urgencia el incremento de recursos y, que además, la misma administración de justicia estatal —que es paupérrima— debería ver incrementados sus fondos y destinarlos a su mejoría. Por lo anterior, concluimos que los recursos estatales no deben ser destinados para la administración del arbitraje de consumo, sino para otros sectores y mecanismos que lo requieren con mayor urgencia.

Es importante resaltar que pese a la gratuidad declarada como rasgo del arbitraje de consumo, esto no ha sido obstáculo para que el Reglamento disponga, con acierto, la condena al consumidor al pago de las costas y costos del arbitraje en aquellos casos en los que el órgano arbitral advierta mala fe o temeridad en la petición de arbitraje. Nosotros coincidimos plenamente con esta medida.

---

<sup>26</sup> Íbidem.

### 3.2.2. Rapidez

Al arbitraje se le atribuye como una de sus principales características la rapidez, porque se entiende que es la forma más eficaz y eficiente para resolver un conflicto de intereses.

La norma española —de la cual hemos adoptado básicamente nuestro modelo de arbitraje de consumo— indica que “el plazo de cuatro meses, prorrogable por otros dos, aunque la mayoría de los laudos se pronuncian en un plazo inferior a dos meses. Sin embargo, el nuevo Real Decreto regulador del arbitraje de consumo español ha extendido el plazo hasta seis meses, con igual posibilidad de prórroga...”<sup>27</sup>

Para tal caso, tenemos entonces que, la rapidez de la que se inviste el sistema, depende mucho de lo pactado en el reglamento del SISAC, siendo que en el caso del Perú el plazo estipulado para emitir el laudo y concluir el proceso arbitral de consumo, a diferencia del modelo español 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...”<sup>28</sup>. Entonces, vemos que por más de que hemos imitado en mucho al arbitraje español en virtud del plazo, el arbitraje de consumo peruano pretende ser más expeditivo que el español tal como lo ha establecido el reglamento del SISAC.

Sin embargo, tenemos que esperar cómo es que se lleva a cabo en la práctica, pues es ahí donde realmente se verá si el plazo establecido se respeta y si el arbitraje de consumo en virtud del rasgo de rapidez que denota, es efectivo y exitoso. Decimos esto, dado que, de nada servirá tener plazos cortos si los operadores y árbitros que administren los arbitrajes no los hacen respetar.

Ahora bien, en el caso que se respeten los plazos, ello se verá reflejado en la satisfacción de los proveedores y consumidores que recurran a este arbitraje y quedará demostrada

---

<sup>27</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. *Ensayo: “Sistema de arbitraje de consumo del Perú.”* En la sección Mecanismos para la protección del consumidor. Editorial de la Universidad del Pacífico. Marzo 2011. Lima-Perú. p. 133.

<sup>28</sup> Decreto Supremo 046-201-PCM.

también la capacidad de los legisladores que elaboraron y establecieron los plazos en el arbitraje de consumo. Los plazos establecidos revisten gran importancia, ya que todas las partes involucradas esperan que este mecanismo sea eficiente y rápido, a diferencia de la vía judicial. De lo contrario, no tendría sentido optar por el arbitraje de consumo, si existen otras vías igualmente idóneas o, si el poder judicial fuese más ágil y especializado para resolver adecuadamente los conflictos en materia de consumo. Solamente si se respetan los plazos, el arbitraje de consumo cumplirá su fin de dar solución a los conflictos en materia de consumo y contribuir "...también a la mejora y difusión de la cultura de consumo en el país..."<sup>29</sup>

En este punto conviene señalar algo que normalmente no se mide. El arbitraje comienza jurídicamente cuando los árbitros han sido nombrados. Sin embargo, el lapso que va desde que el consumidor presenta su reclamación hasta que los árbitros son designados también cuenta, al menos para el consumidor. La mayoría de consumidores no son expertos en Derecho, razón por la cual no distinguen si los primeros compases que siguen a su solicitud de arbitraje son propiamente actos arbitrales o preparatorios de éste. Para el consumidor se trata siempre de tiempo que va transcurriendo desde que se acercó a la junta arbitral en pos de una solución a su conflicto.

Tal lapso normalmente no es tenido en cuenta en las estadísticas realizadas, ni se puede contar legalmente para hablar de incumplimiento en la obligación de dictar el laudo. Pero no puede dejar de ser contemplado por quien tiene la responsabilidad de desarrollar reglamentariamente esta materia, pues afecta al interés del consumidor en lo que toca a los medios eficientes de solución de los conflictos de consumo.<sup>30</sup>

En el Perú, el Arbitraje funciona de otra manera, puesto que "...las actuaciones arbitrales respecto de una determinada controversia se iniciarán en la fecha de recepción de la solicitud para someter una controversia a arbitraje..."<sup>31</sup>. Sin embargo, hay que plantearse la cuestión de si es correcto contabilizar desde ese momento el inicio del proceso arbitral de consumo, pues de ser así, la rapidez o lentitud del sistema de arbitraje de consumo y

<sup>29</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. Op.Cit. Página 131.

<sup>30</sup> Decreto Legislativo 1071 "Ley de Arbitraje" artículo 33.

<sup>31</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. *Ensayo: "Sistema de arbitraje de consumo del Perú."* En la sección Mecanismos para la protección del consumidor. Editorial de la Universidad del Pacífico. Marzo 2011. Lima-Perú. Página 134.

la vigencia de sus plazos (máximo noventa días hábiles) dependerán única y exclusivamente de la fecha de presentación de la solicitud arbitral, y no de la fecha del nombramiento de los árbitros.

### 3.2.3. Carácter vinculante

Tiene carácter vinculante, en tanto en el arbitraje de consumo el laudo emitido por las juntas y órganos arbitrales "...constituye título ejecutivo y su incumplimiento se considera una infracción sancionable administrativamente..."<sup>32</sup>. Si bien es cierto, a través del arbitraje de consumo no se imponen sanciones ni castigos, pero sí procede imputar los costos y costas a la parte que incumpla el laudo o podrá contener todas las medidas correctivas que consideren los árbitros para la solución del caso en favor de los consumidores, así como imponer los costos y costas a la parte que haya recurrido al arbitraje de consumo de manera maliciosa y ello quede comprobado.

De igual forma que en los procesos arbitrales generales, "...Si una persona quisiera impugnar el laudo, deberá efectuar dicha impugnación mediante las causales de anulación establecidas en el artículo 63 de la ley general de arbitraje (sic)..."<sup>33</sup>, lo cual no impide el cumplimiento y ejecución del laudo, pues sólo tiene por objeto la revisión de fondo del mismo, salvo que el Poder Judicial, una vez iniciado y resuelto el trámite de anulación del laudo arbitral en materia de consumo, ordene la suspensión del mismo.

### 3.2.4. Estatal

"...El arbitraje de consumo es gestionado por el Estado a través de las juntas arbitrales. El artículo 5 del Reglamento define a las juntas arbitrales como "órganos constituidos al interior de las entidades de la administración pública". Las juntas arbitrales se constituirán en los gobiernos regionales y locales, en coordinación con el INDECOPI; en caso no se constituyan, el INDECOPI lo hará directamente en sus sedes u Oficinas Regionales. Las juntas arbitrales se encargan de la gestión del arbitraje de consumo y de prestar servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

<sup>32</sup> Artículo 144 de la Ley n.º 29571 – "Código de defensa y protección del consumidor".

<sup>33</sup> Decreto Legislativo 1071 "Ley de arbitraje", artículo 63.

Entre otras funciones específicas, forman los órganos arbitrales y nombran a los árbitros...”<sup>34</sup>

Eso ya lo hemos desarrollado en el capítulo referido a las juntas arbitrales, pero no está de más recordar que es a través de estas juntas que se va a administrar el arbitraje de consumo. Conviene enfatizar que dichas juntas están a cargo de los gobiernos regionales y locales, siempre y cuando se haya podido instaurar en dichos gobiernos y, de no ser así, el arbitraje se administrará a través de las juntas creadas en el INDECOPI para tal efecto, como viene dándose al día de hoy.

“...La exclusividad otorgada al Estado en el arbitraje de consumo es objetable. El arbitraje privado no puede ser descartado a priori. Algunos gremios empresariales pueden tener interés en incursionar en un arbitraje sectorial que replique las mismas garantías del sistema de arbitraje de consumo (gratuidad, participación de los consumidores, entre otros). La función del Estado en este tipo de arbitraje pasa por asegurar que estas garantías se observen. En todo caso, una fórmula como la contemplada en la Ley de Protección al Consumidor es más acertada que el Código, en tanto permite al INDECOPI delegar la solución de las reclamaciones de consumo en instituciones privadas. Debe tenerse presente que el esquema de delegación implica per se un nivel de supervisión del Estado en la actuación privada...”<sup>35</sup>

Es basándonos en este tipo de contradicciones que nos atrevemos a decir que, si en todo caso tales discordancias son las que evitan que el arbitraje de consumo pueda desarrollarse en nuestro país, es necesario modificar algunas de las dos legislaciones, ya sea el reglamento o la ley de protección al consumidor en sí.

También hay que preguntarse si efectivamente para el gremio empresarial a lo mejor puede resultar más ventajoso resolver sus conflictos en un arbitraje privado y no estatal, o es que necesariamente debe intervenir el INDECOPI para “tutelar y velar por el cumplimiento de los intereses económicos de los consumidores”, revisando y hasta cuestionando los laudos a los que se arrije después de cada arbitraje de consumo.

---

<sup>34</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. Op. Cit. página 108.

<sup>35</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús Eloy. Op. Cit. página 108.

Haciendo una especie de segunda instancia, cuando el laudo en sí mismo tiene la calidad de cosa juzgada, por ello es que realmente debe considerarse si al arbitraje de consumo debe ser necesariamente estatal o no debería ser así.

### **3.2.5. Confidencialidad**

Confidencialidad en cuanto a la empresa proveedora, puesto que en el laudo y en otras actuaciones arbitrales van a figurar los nombres de las partes involucradas —tanto de los consumidores como de los proveedores—. Por ello, el arbitraje de consumo pretende asimilar este principio de confidencialidad —propio del arbitraje en general— con la finalidad de no ventilar detalles que deben quedar en reserva. Esta confidencialidad se debe dar, más allá de que sea pactada por las partes en el arbitraje, con el propósito de proteger a la empresa proveedora para que su imagen y marca no se vean dañadas por la exposición de sus datos en las resoluciones que se emitan durante el proceso arbitral de consumo y en el laudo. Lo anterior, se presenta porque la Junta Arbitral de Consumo piloto considera que ello ocasionaría un perjuicio para la empresa proveedora, dejándola en posición de desventaja frente a otros proveedores en el mercado.

En nuestra opinión, la característica de confidencialidad del arbitraje de consumo es equivocada.

Nos explicamos.

Si lo que se busca es la solución de conflictos en materia de consumo entre proveedores y consumidores, y existe un mal proveedor que presta malos servicios o que ofrece productos que generan perjuicios a los consumidores, tal situación debería poder ser conocida por los demás consumidores.

Es cierto que la sociedad y el INDECOPI no deberían ensañarse con la empresa proveedora, pero creo que sí deberían de darse a conocer los datos, al menos, en el laudo, para que quede precedente y los consumidores estén alertados y lo tomen en consideración al momento de optar por contratar con una determinada empresa.

Creemos que, parte de la publicidad y de la unificación de criterios para solucionar de manera más eficiente y eficaz —cuando estén operativos en su totalidad— será la aplicación de criterios uniformes, que sólo se adoptarán y se conocerán a través de la difusión de los mismos, y el conocimiento de todos y cada uno de estos laudos arbitrales.

### **3.3. Estructura del SISAC y la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor: INDECOPI**

#### **3.3.1. Las Juntas Arbitrales de Consumo**

Las Juntas Arbitrales de Consumo 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 resulten necesarios para su funcionamiento.

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.

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

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.<sup>36</sup>

Son funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo:

---

<sup>36</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 5, numerales 1,2, 3 y 4.

- a. Nominar a los árbitros que 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 142 del Código.<sup>37</sup>

### **3.3.2. 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 cuentan 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 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.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 8.

<sup>38</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 6.

### **3.3.3. 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 años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.<sup>39</sup>

### **3.3.4. Los 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.<sup>40</sup>

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 para 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 cualquier otra que tenga por objeto impedir la continuación de las actuaciones arbitrales.<sup>41</sup>

#### **3.3.4.1. 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

<sup>39</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 7.

<sup>40</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del sistema arbitral de Consumo. Artículo 9.

<sup>41</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del sistema arbitral de Consumo. Artículo 14.

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 Unidades Impositivas Tributarias.<sup>42</sup>

#### **3.3.4.2. Órganos arbitrales unipersonales**

La función de árbitro único sólo 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.<sup>43</sup>

#### **3.5. Existencia de una oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo**

Es cierto que el artículo 140 impone la sumisión en forma escrita o en cualquier medio fehaciente. Sin embargo, es necesario hacer concordar este requisito con el mecanismo de adhesión de los proveedores al sistema de arbitraje del artículo 141 del Código de Consumidor, pues la exhibición del distintivo del proveedor en el producto o servicio a ofrecerse, *per se* y siguiendo las adecuaciones de las normas, no equivale a una sumisión por parte del proveedor de manera precisa.

En efecto, en el mencionado artículo 141 se establece que "...los proveedores que se adhieran al sistema podrán hacer exhibición del distintivo correspondiente, pero no se determinan los efectos de esa exhibición, particularmente en lo relativo a si la exhibición constituye una oferta para contratar..."<sup>44</sup>, en este caso para celebrar un contrato de sumisión arbitral.

Obsérvese que se trataría de un elemento muy importante para el consumidor, pues al hacerse la exhibición del distintivo, el proveedor está haciendo una oferta al consumidor para que acepte someterse al arbitraje de consumo. Es decir, si esta cuestión del uso del

<sup>42</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del sistema arbitral de Consumo. Artículo 12.

<sup>43</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del sistema arbitral de Consumo. Artículo 13.

<sup>44</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. *Ensayo: "Sistema de arbitraje de consumo del Perú."* En la sección Mecanismos para la protección del consumidor. Editorial de la Universidad del Pacífico. Marzo 2011. Lima-Perú. Pp. 134-135.

distintivo y de la adhesión del proveedor al sistema se regula adecuadamente, se deja en las exclusivas manos del consumidor la perfección del convenio arbitral.

Parece que es ésta la intención del legislador, siguiendo el modelo que se ha impuesto en el sistema instaurado en España y que ha tenido gran éxito. Sin embargo, lo cierto es que no está claro en la redacción del precepto citado, que la exhibición del distintivo por el proveedor vaya a tener los mismos efectos respecto de la sumisión al arbitraje que los predicados en el Real Decreto regulador del Sistema de Arbitraje de Consumo de España. En tal sentido, en la norma reglamentaria que desarrolle el Código de Protección al Consumidor, se deberá tener cuidado de establecerlo con precisión.

En la Memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2007, publicada por el Instituto Nacional de Consumo de España, se recoge que al finalizar dicho año se habían adherido al sistema un total de 141.410 empresas y profesionales.

En cualquier caso, el artículo 13º de la Ley de Arbitraje del Perú, en sus párrafos 3 a 6, aporta la suficiente flexibilidad como para que esta peculiar forma de convenio arbitral — propia del arbitraje de consumo— pueda calzar en dicha ley.

Ciertamente, el proveedor que se adhiere al arbitraje de consumo lo hace de modo escrito y el consumidor, cuando presenta su solicitud de arbitraje contra el proveedor adherido, también lo hace por escrito. A ello conviene añadir que la exhibición del distintivo del Sistema Arbitral de Consumo es también una forma fehaciente de manifestación de la voluntad del proveedor de sumisión a esta peculiar forma de arbitraje.

En el Perú, recién contamos con dieciocho empresas proveedoras adheridas al sistema arbitral de Consumo, con lo cual vemos que queda un largo camino por recorrer. Por lo mismo, consideramos que es importante difundir una cultura de consumo, antes de pretender poner en marcha el sistema, porque no se cuenta con los actores suficientes ni con la conciencia del caso debida para empezar a operar. Desde nuestro punto de vista, se viene trabajando en la difusión del sistema pero de manera precaria.

### 3.6. Procedimiento

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.

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.

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 días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibile la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.

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 el que se encuentren autorizados por letrado.<sup>45</sup>

En un plazo máximo de cinco 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.<sup>46</sup>

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 días hábiles de notificado.

<sup>45</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 19. Numerales del 1-4.

<sup>46</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 20.

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.

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

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.<sup>47</sup>

En caso 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.

El órgano arbitral es competente para conocer el fondo de la controversia y para decidir sobre cualquier cuestión conexa y accesoria a ella, que se promueva durante las actuaciones arbitrales.

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

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 aprecie mala fe o temeridad, podrá condenarse al consumidor al pago de las costas y costos del procedimiento.

---

<sup>47</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 21. Numerales del 1-4.

En caso 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. Los laudos arbitrales deben ser notificados a las partes en un plazo máximo de diez hábiles de su emisión.

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.<sup>48</sup> Dentro de los quince 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.<sup>49</sup>

### **3.7. Medios de impugnación**

Contra el laudo sólo podrá interponerse el recurso de anulación previsto en el artículo 62 y siguientes de la Ley de 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 de la referida Ley o norma que la sustituya o modifique.

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 días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

La interposición del recurso no suspende la obligación de cumplimiento del laudo ni su ejecución, salvo que el Poder Judicial ordene su suspensión.<sup>50</sup>

<sup>48</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 25. Numerales 1-6.

<sup>49</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 26.

<sup>50</sup> Decreto Supremo 046-2011-PCM. Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo. Artículo 27. Numerales 1-3.

### 3.8. Medidas Cautelares

Los presupuestos que justifican en el proceso judicial la adopción de medidas cautelares son plenamente aplicables también al arbitraje.

Como se sabe, los efectos del laudo firme son idénticos a los de la sentencia firme. Por ello es razonable que quien acuda a cualquier procedimiento arbitral pueda proteger anticipadamente sus intereses a través de la aplicación de este tipo de medidas, obviamente cuando esté suficientemente justificado.

### 3.9. Arbitraje de consumo en el Derecho extranjero

#### 3.9.1. España

“...En el caso de España, se desarrolló a partir del artículo 51 numeral 1 de su Constitución, de fecha 27 de diciembre de 1978, por la cual «los poderes públicos garantizan la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos». Luego, en el artículo 31 de la ley 26/1984 —Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios 10, el legislador indicó los criterios que debe cumplir el arbitraje de consumo: participación de las asociaciones de consumidores y empresas, sometimiento voluntario, informalidad y resolución del conflicto con carácter vinculante, exclusión de materias como intoxicación, muerte o indicios de delito. Posteriormente, se emitió el real decreto 231/2008 (Ministerio de la Presidencia, 2008), el cual regula el sistema arbitral de consumo...”<sup>51</sup>

Asimismo, en la legislación española el arbitraje de consumo suele seguir el siguiente procedimiento “...Los consumidores o usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente podrán presentar por escrito, por vía electrónica, o cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje, que deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

- Datos personales del reclamante. Datos personales del reclamado.

<sup>51</sup> REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. Op. cit. pp. 241.

- Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando la cuantía y los fundamentos de la pretensión.
- Copia del convenio arbitral.
- Arbitraje en derecho, y existe oferta pública de adhesión el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica. La documentación se presentará por duplicado, y se acompañarán las pruebas que intente valerse. Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos en el apartado anterior, el Secretario de la Junta requerirá al reclamante su subsanación en el plazo de quince días, amplía los diez días de la ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas...<sup>52</sup>

En ese sentido, "...el Presidente de la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquellas en las que no se aprecien afectación de los derechos e intereses legítimos económicos. Dicha resolución pone fin a la vía administrativa. La resolución del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo sobre la admisión o inadmisión de la solicitud del arbitraje en los supuestos previstos en el artículo 2, podrá ser recurrida ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, así no podrán ser objeto de arbitraje supuestos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños..."<sup>53</sup>

Posteriormente, "...el Presidente de la Junta conocerá y resolverá en primer lugar sobre competencia territorial, funcional y material. A continuación conoce sobre la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje. Admitida la solicitud de arbitraje y si consta la existencia de convenio arbitral válido se acordará la iniciación del expediente y se ordenará su notificación a las partes. En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente:

- la admisión de la solicitud de arbitraje,

<sup>52</sup> Revista de Derecho UNED, núm. 15, 2014 (páginas 30-35).

<sup>53</sup> Revista de Derecho UNED, núm. 15, 2014, páginas 30-35.

- la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos que proceda y traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de quince días, formule alegaciones que estime oportunas.
- Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o no es válido, se da traslado de la reclamación al reclamado para que en el plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y la mediación previa, así como para, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer pruebas de que intente valerse. Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud...<sup>54</sup>

Una vez admitida la solicitud y verificada la existencia de convenio arbitral válido, el Presidente de la Junta designará el árbitro o árbitros. La designación se podrá realizar en la resolución del inicio del procedimiento arbitral. La designación de los árbitros sigue el criterio de la ley 60/2003, ya que el sistema de selección de los árbitros del antiguo Real Decreto 636/1993, que regulaba el sistema arbitral de consumo, había sido fuertemente criticado. Se planteaba que podía chocar con el principio de igualdad de las partes cuando el consumidor presentaba una reclamación directamente y no a través de una asociación de consumidores. En relación a la abstención y recusación de los árbitros se recoge en el artículo 22 del Real Decreto. Es realmente un sistema de control de los árbitros, que tantos problemas había generado en este tipo de arbitraje. Aparece un primer filtro o control a través de la obligación por parte de las JAC, que debe tener una lista de árbitros y además tenerla actualizada la lista de los presidentes de los Colegios Arbitrales y la de los vocales-representantes de las diferentes asociaciones de consumidores y empresarios.

Los árbitros actuarán en el ejercicio de su función con la debida independencia, imparcialidad y confidencialidad. No podrán actuar como árbitros quienes hayan intervenido como mediadores en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquél. Establece el requisito imprescindible de que los árbitros no hayan intervenido como mediadores, punto esencial ya que en la práctica se estaba incumpliendo este elemento para determinar la imparcialidad e independencia de un árbitro. Las partes podrán recusar a los árbitros en el plazo de diez días desde la fecha en que les sea notificada su designación para decidir el conflicto o desde el conocimiento de

---

<sup>54</sup> Idem.

cualquier circunstancia que dé lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia.

A continuación, el árbitro recusado deberá decidir su renuncia al cargo en un plazo perentorio de cuarentiocho horas. En el supuesto que el árbitro recusado ostente el cargo de Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, se verá obligado a aceptar la recusación planteada. Admitida la recusación, se procederá a llamar al árbitro suplente. El nuevo árbitro decidirá si continúa o no con el procedimiento iniciado y, en su caso, se acordará la prórroga no superior a dos meses para realizar las actuaciones correspondientes. Si la recusación no prosperase, se podrá impugnar en el laudo por la parte que la instó.

En el caso de acumulación de procesos "...el presidente de la junta podrá acordar la acumulación de las solicitudes presentadas frente a un mismo reclamado en los que concurra identidad de petitum. Por último destacar que no regula las medidas cautelares..."<sup>55</sup>

Al respecto, debemos señalar que consideramos que en el caso peruano sí es imprescindible que se regulen las medidas cautelares dentro del proceso arbitral de consumo. Esto resulta trascendental, dado que al ser un tipo de arbitraje que recién se está implementando, es probable que los plazos establecidos no se cumplan a cabalidad y se ponga en riesgo el derecho de los consumidores. Dado que el arbitraje de consumo tiene por finalidad la adecuada tutela de los derechos del consumidor, lo lógico es que se consideren las medidas cautelares adecuadas para resguardar tales derechos.

En cuanto al laudo arbitral en el régimen español "...el plazo para dictarlo es de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiéndose prorrogar por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a tres meses. La forma y contenido del laudo que será motivado, se regirá por lo dispuesto en la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. El laudo arbitral tiene carácter vinculante y produce efectos idénticos a la cosa juzgada. La

---

<sup>55</sup> Revista de Derecho UNED, núm. 15, 2014 (páginas 30-35).

adopción del laudo, sigue el mismo criterio que la ley 60/2003, la decisión se adopta por mayoría. Si no existe acuerdo de la mayoría decide el presidente...”<sup>56</sup>

Consideramos que lo establecido en el Derecho español, en el extremo de que el plazo puede ser prorrogado siempre que las partes no acuerden lo contrario, no podría ser implementado en nuestro sistema porque conllevaría a un mayor retraso en la emisión de los laudos.

Es importante destacar que en la actualidad existen solamente 14 solicitudes de arbitraje admitidas, las cuales esperan ser resueltas próximamente, dentro del plazo establecido — el mismo que es de noventa días—.

En cuanto a la motivación de los laudos arbitrales, “...la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1988, sobre la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo (...) contempla la conveniencia de establecer la obligación de que los laudos sean motivados...”<sup>57</sup> La motivación de los laudos también se encuentra regulada en nuestro ordenamiento jurídico.

### 3.9.2. Argentina

“...En la experiencia argentina, el artículo 42 de la Constitución de la Nación Argentina, tras la reforma de fecha 22 de agosto de 1994, establece la protección de los consumidores y la obligación de regular procedimientos eficaces para la solución de controversias: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. [...] La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos [...]. Luego, la ley 24.240 —Ley de Defensa del Consumidor (Congreso de la Nación Argentina, 1993)—, en su artículo 59, señala los criterios que deben seguir los tribunales arbitrales: el arbitraje puede ser de derecho o de conciencia, el tribunal arbitral se encuentra compuesto por árbitros propuestos por las

<sup>56</sup> Revista de Derecho UNED, núm. 15, 2014 (páginas 30-35).

<sup>57</sup> Revista de Derecho Universidad Nacional de Educación a distancia (UNED), núm. 15, 2014 (páginas 30-35).

asociaciones de consumidores y las empresas. Finalmente, el decreto legislativo 276/98 regula el sistema nacional de arbitraje de consumo (Poder Ejecutivo, 1998)...<sup>58</sup>

Al igual que el modelo español, el régimen argentino le confiere al arbitraje gran importancia, advirtiendo que el mismo va a utilizarse para resolver conflictos que versen sobre los interés económicos en materia de consumo, y posteriormente en su ley de defensa del consumo establecen los lineamientos necesarios para la puesta en marcha del arbitraje de consumo en dicho país.

Como se puede observar por las dos legislaciones antes referidas, el arbitraje de consumo en sí mismo constituye un mecanismo idóneo para resolver conflictos en materia de consumo; siempre y cuando se contemplen los procedimientos, lineamientos y demás requisitos para que el mismo se implante y se lleve a cabo de la mejor manera, de tal forma que cumpla con su objetivo final, que es resolver el o los conflictos suscitados entre proveedores y consumidores.

Lamentablemente en nuestro país el arbitraje de consumo no tiene la importancia y protagonismo de otros países. En el caso peruano, lejos de esclarecerse cuáles son los lineamientos y procedimientos a seguir para una efectiva puesta en marcha, se han formulado una serie de normas un tanto ambiguas y que no logran responder y resolver a cabalidad las dudas que sobre su aplicación han surgido y surgen hasta el día de hoy, motivo por el cual no podemos hablar todavía de una puesta en marcha del arbitraje de consumo en el Perú y menos de que tal mecanismo sea efectivo y mucho menos eficaz.

Una diferencia muy importante, es que en el caso peruano todos los arbitrajes de consumo establecen que se emita un laudo de derecho. Al respecto, somos de la opinión que en el Perú debería adoptarse una fórmula similar al caso argentino, de modo que sea posible también la emisión de un laudo de conciencia, si así lo convienen las partes. Caso contrario, se les estaría restringiendo la voluntad que como característica principal del arbitraje debe preservarse.

---

<sup>58</sup> REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. Op. cit. pp. 242.

### 3.9.3. Brasil

La ley brasileña No 9.307 de 1996, establece que la cláusula arbitral en un contrato por adhesión debe constar por escrito y en caracteres destacados con la firma o aceptación expresa de la cláusula<sup>59</sup>.

Somos de la opinión que esta previsión es importante, dado que al estar frente a un contrato por adhesión, el consumidor no tiene la facultad de modificar las cláusulas allí contenidas. De ese modo, resulta indispensable que tal cláusula sea resaltada a fin de facilitar el conocimiento de la misma por parte del consumidor, quien tiene el derecho de decidir sobre la base de tal información si desea o no contratar con tal proveedor.

Adicionalmente, el artículo 51 del Código de Defensa del Consumidor, aprobado por la ley 8.078 de 1990, considera como cláusulas abusivas “las que determinen la utilización compulsiva del arbitraje”. Señala la doctrina que dicha regla no impide la utilización del arbitraje para resolver los conflictos derivados de relaciones de consumo bajo la forma de un compromiso arbitral, o que contengan una cláusula arbitral. Lo anterior, por cuanto se ha considerado que la ley de arbitraje, a pesar de ser posterior a las normas sobre protección al consumidor, no derogó estas últimas disposiciones, por ser éstas especiales. Finalmente, se señala que el predisponente no puede cuestionar la validez del pacto arbitral, sino sólo lo puede hacer el consumidor, por lo que el consumidor podría acudir al arbitraje cuando hay cláusula compromisoria<sup>60</sup>.

Reiteramos nuestro parecer respecto a la importancia de la voluntariedad del acuerdo arbitral. Ello, sin perjuicio de que creemos que, en efecto, el proveedor no debería poder cuestionar el convenio —en caso estemos frente a un contrato con cláusulas predispuestas—, ya que fue precisamente él quien dispuso que sea incluido en el Contrato.

<sup>59</sup>CAIVANO, Roque, La Cláusula Arbitral. Evolución Histórica y Comparada. Ed Universidad del Rosario. Cámara de Comercio de Bogotá. 2008, página 286 y 287.

<sup>60</sup> CAIVANO, Roque. ob cit, páginas 286 a 288.

#### 3.9.4. Estados Unidos de América

El desarrollo del arbitraje en el Derecho estadounidense se ha caracterizado por la confianza depositada por el legislador federal y la Corte Suprema de Justicia de los Estados Unidos en el arbitraje como un mecanismo para resolver cualquier clase de controversias, incluyendo las sujetas a normas de orden público (prácticas restrictivas de la competencia, régimen del mercado de valores o derecho laboral), bajo el presupuesto de que el arbitraje no es sino otra forma de juicio<sup>61</sup>.

En este sentido, señala un conocido autor, que al adoptar su posición favorable al arbitraje la Corte Suprema de Justicia “está persuadida de que el arbitraje es la mejor, así como tal vez la última esperanza, para lograr una justicia civil practicable en la sociedad americana contemporánea”<sup>62</sup>. Desde esta perspectiva, el Derecho estadounidense se orienta en el sentido de permitir el arbitraje en las relaciones de consumo.

Si bien las cortes americanas han admitido de manera general la posibilidad de arbitraje en el derecho del consumo, al mismo tiempo han acudido a los mecanismos de Derecho común para proteger a los consumidores. A tal efecto, han utilizado la noción de “unconscionability”, que aparece en el Código de Comercio Uniforme. El concepto de “unconscionable” hace referencia a aquello que no es conforme a la conciencia. La doctrina advierte que dicho concepto no ha sido definido<sup>63</sup>. Un contrato “unconscionable” es uno que una persona capaz no habría celebrado y que una persona justa y honesta no aceptaría. Este concepto se aprecia tanto desde el punto de vista procesal, como desde el punto de vista sustantivo.

Desde el punto de vista procesal, la “unconscionability” se analiza en relación con la forma en que se celebra el contrato, esto es cuando la parte no tiene la posibilidad real de rechazar el contrato. La “unconscionability” desde el punto de vista sustancial hace referencia al contenido del contrato y a su justicia. Así las cosas, la cláusula es “unconscionable” cuando priva a la parte de derechos básicos y fundamentales. Señala la doctrina en materia de contratos, que las Cortes tienen la tendencia a no aplicar la

<sup>61</sup> CARBONNEAU, Thomas. Arbitration. Ed Thomson West. St Paul. 2007, página 4.

<sup>62</sup> CARBONNEAU, Thomas Ob cit, página 2.

<sup>63</sup> FARNSWORTH, Allan. Contracts. 3ª ed Aspen Law. New York. 1999, página 310.

doctrina cuando sólo hay “unconscionability” en el procedimiento, pero no hay un tratamiento sustancial inequitativo<sup>64</sup>.

En los Estados Unidos de América, al igual que en Argentina, está previsto el arbitraje de consumo en caso de cláusulas predispuestas. En ese sentido, reiteramos nuestro parecer en el sentido de que es indispensable que el consumidor se encuentre en condiciones de conocer la cláusula arbitral dentro del contrato, a fin de resguardar su voluntariedad. De este modo, el consumidor estará en capacidad de decidir libremente si desea contratar o no con el proveedor. Por ello, conforme a lo señalado anteriormente, somos del parecer de que esta práctica debería ser acogida por la legislación peruana.

Señalan algunos autores que en materia de arbitraje las cortes americanas requieren que se presente la “unconscionability”, tanto desde el punto de vista procesal como sustancial, pues por definición las cláusulas arbitrales en los contratos con consumidores son “unconscionables” desde el punto de vista del procedimiento<sup>65</sup>. En este sentido, es importante destacar que las cortes americanas no privan de valor a las cláusulas arbitrales por el solo hecho de que se pacten entre partes con diferente poder, así como tampoco por el hecho de que estén incluidas en un contrato de adhesión. Agregan algunos autores que dada la forma como se celebran los contratos con consumidores, la imposición unilateral del arbitraje parece necesaria, si se quiere que el arbitraje funcione en esta materia.

Somos de la opinión de que, al igual que en el Perú, el arbitraje de consumo no debería ser impuesto al consumidor, aun cuando a través de éste se trate de resguardar sus derechos. Ello, porque consideramos que tal imposición lesiona la voluntad.

En todo caso, en el Derecho americano en general se realiza un análisis en cada caso para determinar si realmente existió la voluntad de someterse a arbitraje. Un elemento que se toma en cuenta es la posibilidad de rechazar el contrato con la cláusula arbitral. En efecto, para algunos<sup>66</sup> es discutible la aceptación de la cláusula, cuando una parte tiene

---

<sup>64</sup> FARNSWORTH, ob cit, página 312.

<sup>65</sup> CARBONNEAU, Thomas ob cit, página 163.

<sup>66</sup> Ver Mathieu Maisonneuve Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability. Revue d'arbitrage. Revue d'arbitrage, 2005, numero 1. páginas 101 a 114.

un monopolio o cuando todos los potenciales contratantes contemplan una cláusula compromisoria y no es posible, por consiguiente, celebrar el tipo de contrato de que se trata sin la cláusula compromisoria. Por el contrario, si hay alternativas no puede privarse de efectos a la cláusula arbitral. Así, en materia laboral se considera que no se puede privar de efectos a la cláusula cuando a una persona empleada se le ofrece otro empleo, pero en el contrato se incluye una cláusula compromisoria<sup>67</sup>. En este contexto para asegurar la posibilidad de que el consumidor exprese su consentimiento y de esta manera preservar el pacto arbitral, en muchos casos se incluye la cláusula "opt-out rights," la cual otorga de dos a seis semanas para rechazar el pacto arbitral, sin que ello tenga efecto sobre el bien o servicio.

Pensamos que en el Perú, esta práctica debería ser acogida pues, en efecto, es necesario que el análisis respecto a si realmente existió un convenio arbitral o no, debe realizarse caso por caso.

Por otro lado, para que una cláusula pueda ser aceptada, es necesario que el consumidor conozca que ella es parte del contrato. Si ello no ocurre no será posible aceptar que existe un pacto arbitral vinculante. Por ello, no puede ser vinculante una cláusula escondida o en pequeños caracteres<sup>68</sup>. Pero si la cláusula es de una página y en caracteres propios de un periódico, ella puede ser vinculante. Igualmente lo será si se ha destacado que hay una cláusula compromisoria. Además, en todo caso la cláusula debe ser clara.

Sin embargo, hay que reconocer que este análisis caso por caso puede dar lugar a soluciones dispares. Así, por ejemplo, en el caso *Hill vs. Gateway 2000*, fallado por la Corte del Séptimo Circuito<sup>69</sup>, la misma consideró que era plenamente vinculante un pacto arbitral incluido en los términos y condiciones que se encontraban en la caja del computador vendido, los cuales señalaban que ellos se aplicarían al contrato si no se devolvía el computador dentro de los treinta días siguientes.

---

<sup>67</sup> *Farell v. Convergent Communications, Inc.*, 1998 WL 774626, 4 (N.D. Cal. Oct. 29, 1998) citado por Mathieu Maisonneuve *Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability*. *Revue d'arbitrage*. *Revue d'arbitrage*, 2005, numero 1. páginas 101 a 114.

<sup>68</sup> *Troshak v. Terminix Int'l Co.*, 1998 WL 401693 (E.D. Pa. 1998); *East Ford, Inc. v. Taylor* 826 So. 2d 709 (Miss. 2002), *cert. denied*, 123 S. Ct. 1302 (2003). Citado por Maisonneuve, ob. cit.

<sup>69</sup> 105 F.3d 1147 (7th Cir.), *cert. denied*, 522 U.S. 808 (1997).

La Corte señaló que este proceso de compra y venta de bienes tiene lugar en todos los sectores de la economía y ello hace los productos más baratos. Se agregó que los consumidores tenían una oportunidad razonable para leer la documentación y al tener el computador por más de treinta días aceptaron los términos y condiciones, incluyendo el pacto arbitral. Además, consideró la Corte que no era necesario que el acuerdo arbitral se encontrara destacado. Por el contrario, un año después otra Corte de Nueva York consideró que el pacto era “unconscionable”, por razones sustantivas, en razón del costo del arbitraje<sup>70</sup>.

En lo que se refiere al contenido mismo del pacto, las Cortes toman en cuenta la posibilidad real de que el arbitraje cumpla adecuadamente su función. Así, se señala que el arbitraje es sólo apropiado en la medida en que el litigante pueda hacer efectivos sus derechos en el foro arbitral<sup>71</sup>. Se requiere, entonces, preservar el nombramiento y la calificación de árbitros independientes; imponer a los árbitros el deber de establecer procedimientos justos para la parte débil; obligar a los árbitros a decidir motivadamente, resolviendo los reclamos y reconociendo los derechos que corresponden según los estatutos de protección, incluyendo la posibilidad de imponer condenas por daños punitivos, y proveer la revisión de dichas decisiones en los casos de claro error<sup>72</sup>.

En este sentido se exige por una parte que los árbitros realmente sean neutrales. De este modo no es válida la cláusula en que una parte debe escoger a los árbitros de una lista elaborada por la otra parte. Aún, la Corte Suprema de Justicia de California señaló que los

<sup>70</sup> *Brower v. Gateway 2000, Inc.*, 676 N.Y.S.2d 569 (N.Y. App. Div. 1998).

<sup>71</sup> En el caso *Blair vs. Scott Specialty Gases*, 283 F.3d 595, 605 (3d Cir. 2002) se dijo “arbitration is only appropriate so long as the prospective litigant effectively may vindicate [her] statutory cause of action in the arbitral forum”.

<sup>72</sup> Carbonneau página 162. *Cole v. Burns Int'l Sec. Serv. Inc.*, 105 F.3d 1465, 1482 (D.C. Cir. 1997); *Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc.*, 24 Cal. 4th 83, 102 (Cal. 2000). En esta materia hay tendencia a aplicar los requerimientos para arbitrajes laborales y que se sintetizan en los siguientes principios: “an arbitration agreement is lawful if it (1) provides for neutral arbitrators, (2) provides for more than minimal discovery, (3) requires a written award, (4) provides for all of the types of relief that would otherwise be available in court, and (5) does not require employees to pay either unreasonable costs or any arbitrators’ fees or expenses as a condition of access to the arbitration forum”.

HMO<sup>73</sup> no pueden administrar sus propios arbitrajes contra sus miembros, por lo cual un tercero neutral debe ser empleado, para que todas las partes sean tratadas en forma igualitaria<sup>74</sup>.

Consideramos que la posibilidad de la elección de los árbitros por parte de los proveedores y consumidores debería existir en nuestro ordenamiento. Así pues, la elección por parte de la Junta debería ser sólo de forma supletoria. Esta medida, resguardaría la imparcialidad y neutralidad en el arbitraje, permitiendo además una mayor confianza por parte de los consumidores hacia el sistema arbitral de consumo. De no ser el caso, se pondría en riesgo incluso su propia existencia.

Por otra parte, el procedimiento debe ser justo. Por ello no se consideran válidos los pactos arbitrales que restringen sustancialmente las posibilidades probatorias, limitando por ejemplo a un testigo las posibilidades de prueba<sup>75</sup>.

Adicionalmente se exige que la sentencia sea motivada. En efecto, en Derecho americano es permitido que la decisión arbitral sea no motivada; sin embargo en materia laboral se exige la motivación<sup>76</sup>, principio que sería aplicable al Derecho del Consumo.

Respecto a la motivación, nos remitimos a lo ya señalado, en el extremo que resulta indispensable que los laudos sean debidamente motivados, a fin de que efectivamente se imparta justicia y se resguarden los derechos del consumidor.

Asimismo se requiere que a través del proceso arbitral pueda accederse a todos los derechos que la ley otorga al consumidor, incluyendo la posibilidad de que se obtenga una condena a daños punitivos y costas. En este sentido, se han considerado

---

<sup>73</sup> Health Maintenance Organization (HMO) son entidades que guardan algunas semejanzas con las empresas de medicina prepagada.

<sup>74</sup> Citada por Carbonneau, ob. cit., página 161,

<sup>75</sup> Domingo vs. Ameriquet Mortgage Co., N° 02-15232, (9th Cir. 2003). Citada por Maisonneuve, ob. cit.

<sup>76</sup> Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc., préc., 107 (Cal. 2000): " in order for judicial review to be successfully accomplished, an arbitrator in a FEHA case must issue a written arbitration decision that will reveal, however briefly, the essential findings and conclusions on which the award is based ".

reprochables aquellos pactos que limitan al valor realmente pagado la posibilidad de obtener indemnización<sup>77</sup>.

En nuestro país, no existe la posibilidad de obtener una condena a daños punitivos y costas, como sí se ha contemplado en el arbitraje de consumo estadounidense. Consideramos que sí debería ser incluido en nuestro ordenamiento jurídico, a fin de desincentivar la mala conducta de los proveedores y, a su vez, evitar que los consumidores deban acudir a una vía adicional para obtener algún tipo de pago.

En Estados Unidos, también se han considerado “unconscionables” cláusulas que imponen al consumidor costos que no son razonables. Así, por ejemplo, una compañía que vende computadores comenzó a incluir un pacto arbitral en sus condiciones de contratación, contemplando un arbitraje bajo las reglas del CCI, las cuales contemplan un pago inicial de registro del caso que excede el valor del computador. Una corte del estado de Nueva York consideró que esta cláusula era “unconscionable”, porque el costo impedía acudir al arbitraje.

Igualmente se han considerado ilegales cláusulas cuando obligan al consumidor a desplazarse para desarrollar el arbitraje incurriendo en costos considerables<sup>78</sup>. Pero se señala que los argumentos financieros son rechazados cuando la otra parte ofrece asumir los costos del proceso arbitral<sup>79</sup>.

Otro problema que se ha planteado en los Estados Unidos en años recientes es el hecho de que a menudo en los pactos arbitrales se incluye la prohibición de acudir a una acción de clase o de grupo. Sobre la validez de dichas estipulaciones hay posiciones dispares. Diversas cortes han considerado que dicha prohibición es “unconscionable” y señalan que cuando una prohibición de acción de clase hace imposible presentar una demanda, la cláusula de arbitraje no se puede hacer efectiva.

---

<sup>77</sup> Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc., préc., 104 (Cal. 2000).

<sup>78</sup> Carbonneau, página 160.

<sup>79</sup> Large v. Conseco Fin. Servicing Corp., 292 F.3d 49, 56-57 (1st Cir. 2002) : “Conseco's offer to pay the costs of arbitration (...) mooted the issue of arbitration costs”.

La Corte Suprema de California en un fallo de 2005<sup>80</sup> consideró que la exclusión de una acción de clase es unconscionable cuando se cumplen tres condiciones: a) aparece en un contrato de adhesión con el consumidor; b) se trata de un caso en que las disputas entre las partes se refieren a menudo a pequeños valores; y c) se alega que la parte con un poder superior de mercado ha desarrollado un esquema para engañar un gran número de consumidores, cada uno en pequeñas sumas de dinero. Algunos autores que han analizado la jurisprudencia señalan que la validez de tales estipulaciones depende de cada caso concreto, en la medida en que permita al empresario actuar ilegalmente sin riesgo de demanda, como cuando los perjuicios individuales son pequeños y no justifican un proceso<sup>81</sup>.

En distintos casos diversas cortes han decidido permitir la cláusula arbitral simplemente suprimiendo las estipulaciones “unconscionables”<sup>82</sup>; en otros casos han señalado que las estipulaciones no son separables y han privado de eficacia la cláusula arbitral<sup>83</sup>.

Consideramos que las decisiones adoptadas en Estados Unidos deben ser tomadas en cuenta en el caso peruano, a fin de enriquecer el sistema arbitral de consumo.

Otro aspecto interesante del Derecho americano de los últimos años, es la posibilidad de que un consumidor quede vinculado por un pacto arbitral que aparece en un hipervínculo de Internet.

En el caso *Specht vs. Netscape Communications*, fallado en el año 2002 por la Corte de Apelaciones del Segundo Circuito, la Corte se manifestó reticente a hacer cumplir el pacto arbitral. Se trataba de la instalación del programa Netscape. Al descargarlo en el computador, inicialmente aparecía una ventana con los términos y condiciones, y sólo era posible continuar la descarga si se aceptaban tales términos y condiciones.

<sup>80</sup> *Discover Bank v. Superior Court*.

<sup>81</sup> Jean R. Sternlight & Elisabeth J. Jensen, “Using Arbitration to Eliminate Consumer Class Actions: Efficient Business Practice or Unconscionable Abuse?”, *Law & Contemporary Problems*, vol. 67, 2004, p. 75. Citada por Mathieu Maisonneuve *Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability*. *Revue d'arbitrage*. *Revue d'arbitrage*, 2005, numero 1. páginas 101 a 114.

<sup>82</sup> Por ejemplo, han considerado separables del resto de la cláusula arbitral disposiciones unconscionable, *Gannon v. Circuit City Stores, Inc.*, 262 F.3d 677, 682-83 (8th Cir. 2001); *Morrison v. Circuit City Stores, Inc.*, 317 F. 3d 646, 675 (6th Cir. 2003) ; *Hadnot v. Bay Ltd.*, 344.

<sup>83</sup> *Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc.*, préc., 104 (Cal. 2000).

Sin embargo, existía otro vínculo para términos y condiciones de un segundo programa, que igualmente podía descargarse (smartdownload). No obstante, este segundo vínculo no era igualmente visible. En los términos y condiciones de este último vínculo se informaba que Netscape guardaría información detallada de todas las descargas y se incluía una cláusula compromisoria. La Corte consideró que no se había manifestado el consentimiento para el pacto arbitral. La Corte señaló que un usuario razonablemente prudente no habría conocido que aceptaba la oferta de descarga del segundo programa (smartdownload) porque no podía apreciar que era separado<sup>84</sup>.

Otro caso sobre la materia es el Hubbert vs. Dell Corp. En este caso en cada página web existía una referencia a los términos y condiciones de venta destacada. Asimismo, en cada computador se incluían dichos términos y condiciones. Sin embargo, al realizar la compra, el sistema nunca solicitaba al usuario abrir la página. La Corte de Apelaciones consideró que el vínculo estaba claramente destacado y que no activarlo era una situación similar a decidir no pasar la página en un contrato escrito, por lo que consideró que sí existía pacto arbitral. Además, la Corte Suprema de Illinois se negó igualmente a oír el caso<sup>85</sup>.

Finalmente, el caso Fiser vs. Dell Computer Corp es semejante al anterior, pero la Corte de Apelaciones aceptó la existencia del pacto arbitral, porque consideró que al usar el computador después de recibir los términos y condiciones por escrito se aceptó el pacto arbitral.<sup>86</sup>

De esta manera, la jurisprudencia americana parece orientarse en el sentido de aceptar el pacto que consta en condiciones incluidas en un hipervínculo, siempre que sea razonable considerar que el usuario las pudo conocer o que el mismo las aceptó por su conducta.

Consideramos que en el Perú no debería darse la posibilidad de que un consumidor quede vinculado por un pacto arbitral que aparece en un hipervínculo de Internet, porque

---

<sup>84</sup> Specht v. Netscape Commc'ns Corp., 306 F.3d 17 (2d Cir. 2002) citado por Rachel S. Conklin. Be Careful What You Click For: An Analysis of Online Contracting Loyola Consumer Law Review t.2008, página 325.

<sup>85</sup> Hubbert v. Dell Corp., 835 N.E.2d 113 (Ill. App. Ct. 2005). Citado por Rachel S. Conklin, ob. cit.

<sup>86</sup> Fiser v. Dell Computer Corp., 162 P.3d 172 (N.M. 2007) citado por Rachel S. Conklin, ob. cit.

podría generar confusión en el consumidor. Además, sería una medida contraria a lo que postulamos, en el extremo de que se debe facilitar al consumidor la posibilidad de conocer la cláusula arbitral para que en base a ello decida contratar o no con el proveedor.

Finalmente, debe señalarse que en los Estados Unidos se mantiene el debate sobre la conveniencia de mantener con amplitud el arbitraje en materia de relaciones de consumo. Quienes defienden el arbitraje señalan que el mismo reduce los costos del litigio y que ello termina beneficiando a todos los consumidores. A lo anterior agregan que los árbitros están igualmente capacitados que los jueces para resolver adecuadamente litigios en materia de relaciones de consumo.

Otros, por el contrario, sostienen que los acuerdos arbitrales no son favorables a los consumidores. Agregan que los ahorros de las empresas no se transfieren a los consumidores y que estadísticamente los fallos son más favorables a los empresarios que a los consumidores. Sin embargo, en materia de estudios estadísticos la situación no es clara, pues los defensores del arbitraje igualmente exponen sus propios estudios en sentido contrario.

Este debate ha dado lugar a que los opositores al arbitraje en materia de consumo propusieran en el año 2007 la Arbitration Fairness Act, que prohíbe las cláusulas compromisorias entre profesionales y consumidores<sup>87</sup>. Dicha legislación no ha sido adoptada en el Perú y consideramos que tampoco debería adoptarse.

### **3.9.5. Canadá**

Es necesario distinguir la jurisprudencia sentada por la Corte Suprema de Justicia de Canadá en dos fallos de julio de 2007 y la legislación de protección al consumidor que entró en vigencia con posterioridad.

En el conocido caso Dell Computer Corp. vs. Union des Consommateurs del 13 de julio de 2007, la Corte se pronunció sobre varios temas en relación con un conflicto entre Dell y uno de sus consumidores, por razón de un precio erróneo publicado en una página web.

---

<sup>87</sup> Comentario a Recent proposed legislation. Harvard Law Review 2008, páginas 2265 y siguientes.

En primer lugar, en este caso el pacto arbitral aparecía en los términos y condiciones a través de un hyperlink en la página web.

Lo primero que señala la Corte es que la inclusión de un pacto arbitral en un contrato de adhesión no es en sí misma abusiva y agrega que tales pactos pueden facilitar el acceso del consumidor a la justicia. Por otra parte, la Corte analizó si en el caso concreto la estipulación es externa al contrato, pues la legislación canadiense no acepta en los contratos de adhesión pactos externos al contrato, a menos que hayan sido puestos en conocimiento del consumidor. La Corte consideró que la forma como aparecía el vínculo era consistente con las prácticas de la industria y por ello la cláusula de arbitraje que era accesible a través de un hipervínculo no era externa y, por ello, tenía carácter vinculante.

Por otra parte, la Corte debió analizar si un consumidor podía iniciar una acción de clase, a pesar de existir un pacto arbitral. La Corte consideró que el procedimiento de la acción de clase es apenas un mecanismo para hacer efectivos derechos en forma colectiva, por lo que no hay un derecho en sí mismo a dicho procedimiento y, por lo tanto, debe prevalecer el pacto arbitral.

Sin embargo, el legislador de Quebec modificó la “Consumer Protection Act” y estableció que es nula toda estipulación que obligue al consumidor a acudir a arbitraje y restrinja el derecho del consumidor de acudir a las cortes, y que particularmente prohíbe intentar una acción de clase o prive al consumidor del derecho de ser miembro en una acción de clase. Una disposición con igual propósito existe en Ontario.

Como ya hemos señalado, consideramos que si se le ha facilitado al consumidor el conocimiento de la cláusula arbitral, ésta debería ser válida, en tanto se protegió debidamente su voluntariedad. Caso contrario, se limitaría la posibilidad de que proveedores y consumidores acudan al arbitraje de consumo.

#### **3.9.6. Inglaterra**

La “Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations” de 1999 consagra el principio de que en un contrato que no fue negociado individualmente una estipulación es abusiva si en forma contraria a la buena fe establece un desequilibrio entre derechos y obligaciones

en contra del consumidor. El Acta establece como cláusula abusiva aquella que excluye los derechos del consumidor de tomar acciones legales o ejercer otros remedios legales, exigiendo al consumidor acudir exclusivamente a un arbitraje no cubierto por disposiciones legales. En todo caso se considera abusiva una cláusula compromisoria, cuando se refiera una controversia cuyo valor no sea superior al valor que se fije por orden de una autoridad administrativa.

Ahora bien, aun cuando se exceda dicho valor, la cláusula puede ser considerada abusiva. Así ocurrió en el caso *Mylcrist Builders Limited vs. Buck*, fallado en el 2008. En dicho caso, la “High Court” de Inglaterra consideró que la cláusula arbitral tenía por efecto afectar el derecho del consumidor a acudir ante las cortes. Para ello destacó, entre otros aspectos, que los honorarios del árbitro (£2,000) no guardaban proporción con el valor en disputa, que era ligeramente superior a £5,000; y que si al consumidor se le hubiera llamado la atención sobre el punto, no habría celebrado el contrato. De este modo consideró la Corte que la cláusula causaba un desequilibrio contrario a la buena fe.<sup>88</sup>

Somos de la opinión de que ello resulta acertado.

Nos explicamos.

No tiene coherencia llevar a cabo un arbitraje de consumo en casos en que el monto del producto o el servicio por el cual se acude al mismo resulta mucho menor respecto de los gastos arbitrales, más aún cuando tenemos que los gastos son asumidos por el Estado. Así pues, de ser procedente en cualquier caso los arbitrajes de consumo, estaríamos ante el absurdo de una sobrecarga procesal y la creación de un “mini Poder Judicial” respecto a las controversias entre proveedores y consumidores. En este escenario, se les impondría a los contribuyentes el financiar arbitrajes de escasa importancia económica y asimismo financiar los arbitrajes de gran envergadura, cuyos montos de petitorio o contratos tengan montos exorbitantes, lo cual es perjudicial para el contribuyente, siendo que de ninguna manera el estado debe imponer esa carga a los contribuyentes, tampoco debe subsidiar éstos casos – por ello el arbitraje no debería ser estatal ni ser patrocinado

---

<sup>88</sup>Arbitration World. Revista de arbitraje en la página web del grupo de árbitros *K&L Gates*  
Publication: <http://www.klgates.com/arbitration-world-06-23-2016/>

por el Estado- en todo caso debe de imponerse los costos y costas a las partes desde un inicio y que sean ellas quiénes solventen todo como se hace en el arbitraje de manera regular, esas reglas no tienen porque cambiar en el arbitraje de consumo.

### 3.9.7. Alemania

El artículo 1031 del ZPO – Código procesal-civil alemán, consagra expresamente la relación con los consumidores y establece que el pacto arbitral en el cual una parte sea un consumidor debe constar en un documento firmado por cada una de las partes. El documento sólo debe contener las estipulaciones relativas al arbitraje, a menos que se trate de un contrato celebrado ante notario. Agrega la norma que es consumidor la persona que celebra el contrato para un uso extraño a su actividad profesional<sup>89</sup>.

Sin embargo, la WpHG (ley del mercado de valores) restringe la posibilidad de cláusulas compromisorias en los contratos de servicios de inversión.

Las formas exigidas por la ley determinan que la cláusula no pueda ser considerada sorprendente para el consumidor. En todo caso, queda la posibilidad de que el juez considere que la cláusula es abusiva, lo que implica establecer que la cláusula le es desventajosa, por ejemplo por el procedimiento pactado o por las modalidades financieras del arbitraje. En efecto, señala la doctrina que las Cortes han considerado que una cláusula arbitral no es por sí misma abusiva, pero puede serlo en atención al costo de la disputa o a la forma desequilibrada en que se prevé el nombramiento de los árbitros<sup>90</sup>.

En el Perú estamos lejos de que se presente tal escenario, no obstante, cuando se dé, considero que se deberían adoptar medidas similares.

<sup>89</sup> Friedrich Niggemann *Chronique de jurisprudence étrangère Allemagne*, *Revue de l'Arbitrage*, 2006 - No. 1, pp. 225 – 257.

<sup>90</sup> Decisión del BGH de 2005, citada por Norbert Reich. *More Clarity alter Claro?*. *ERCL* 2007, página 45.

### 3.9.8. Colombia

En el Derecho colombiano es perfectamente posible incluir cláusulas arbitrales en contratos celebrados por adhesión o por condiciones generales.

Vale la pena señalar que si bien en algún momento la Superintendencia Bancaria rechazó la posibilidad de incluir cláusulas compromisorias en las pólizas de seguros<sup>91</sup>, lo cierto es que actualmente la Circular Externa No 022 de 2002, establece que en relación con las cláusulas compromisorias que se estipulan en algunas pólizas, las mismas deben sujetarse al decreto 1818 de 1998.

Ahora bien, como sucede con cualquier estipulación de trascendencia en un contrato con un consumidor, en cada caso concreto deberá examinarse si realmente existió consentimiento y si la cláusula es abusiva, por establecer un desequilibrio contrario a la buena fe. A tal efecto, parece absolutamente razonable acudir a los criterios que fija la ley 142 de 1994 para sostener que en principio hay una cláusula abusiva cuando la misma otorga mayores facultades al empresario que al consumidor, o en particular, que permite a aquél escoger la sede del arbitraje.

A lo anterior se agrega que si bien en principio una cláusula arbitral puede no ser abusiva en abstracto, en la práctica puede servir de instrumento de abuso al impedir al contratante ejercer efectivamente sus derechos.

La cláusula arbitral es un mecanismo para asegurar el acceso a la justicia; por consiguiente, cuando la misma no asegura dicha finalidad, existe un abuso que no puede tolerar el ordenamiento. Ello por ejemplo ocurre, cuando el costo del arbitraje es desproporcionadamente alto frente a la controversia en juego. En tal caso, a semejanza de lo que ha ocurrido en otros países, debe aceptarse que no puede exigirse el acudir el arbitraje, pues ello pondría en peligro el acceso a la justicia.

---

<sup>91</sup> Concepto de la Superintendencia Bancaria del 16 de noviembre de 1979, Citado por Jorge Hernán Gil. Nuevo Régimen de Arbitramento, ed Cámara de Comercio, 1999. páginas 79 y 80.

En todo caso es el adherente quien puede invocar el carácter abusivo de la cláusula. Consideramos que en el Perú, conforme a lo expuesto, debería también establecerse la posibilidad de que el consumidor plantee que la cláusula arbitral tiene un carácter abusivo.

Además, debe reconocerse, como ocurre en otros países, que el juez pueda ejercer un control sobre los diversos aspectos del pacto arbitral, para privar de valor sólo aquellos respecto de los cuales realmente exista una conducta abusiva. En efecto, para el consumidor puede ser muy conveniente el pacto arbitral, siempre y cuando no contenga estipulaciones abusivas.

Por último, vale la pena agregar que a pesar de los temores frente al arbitraje en materia de consumo, existen casos internacionales que indican que un arbitraje en esta materia adecuadamente organizado puede ser muy útil. Desde esta perspectiva, los Centros de Arbitraje podrían establecer reglas especiales para desarrollar arbitrajes en materia de consumo, que tengan en cuenta las particularidades de esta materia.

En el Perú existen diversas instituciones que se encargan de administrar arbitrajes. En ese sentido, deberían ser aprovechadas para que los arbitrajes de consumo puedan ser ventilados en dichas sedes y no sólo en las Juntas Arbitrales Adscritas al INDECOPI. Ello contribuiría la expansión de este tipo de arbitraje.

### **3.10. Otros tipos de Arbitraje de consumo que se llevan a cabo**

#### **3.10.1. Arbitraje de consumo electrónico**

En el ámbito europeo, con el fin de facilitar la resolución de controversias con elementos transfronterizos, se creó por Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de mayo de 2000, una Red (Red EJE) de órganos nacionales de solución extrajudicial de este tipo de litigios en materia de consumo, cada vez más frecuentes, con la aplicación de nuevas tecnologías de la comunicación.

El RDSAC, siguiendo el mandato que el legislador había dirigido al gobierno, introduce como una variante especial el llamado “*arbitraje de consumo electrónico*”, en los artículos

51 a 55 RDSAC. En este arbitraje el procedimiento se sustancia íntegramente por medios electrónicos a través de la aplicación habilitada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; con el fin de garantizar la autenticidad se aplica la firma electrónica; las notificaciones se remiten a la sede electrónica designada por las partes; se establecen unas reglas específicas sobre cómputo de plazos, y el lugar de celebración del arbitraje se considerará el de la sede de la Junta Arbitral o de la delegación territorial correspondiente.<sup>92</sup>

Para este tipo de relaciones comerciales electrónicas, en el caso que se quieran incluir cláusulas arbitrales en los contratos, las mismas deberán estar contenidas dentro de la misma página, sin necesidad de tener que acceder a un hipervínculo, a fin de no generar indefensión por parte del consumidor. Así pues, consideramos que se debe facilitar el conocimiento de la cláusula arbitral por parte del consumidor para resguardar la voluntariedad.

### **3.10.2. Arbitraje de consumo colectivo**

La Exposición de Motivos de la derogada Ley española 36/1988, de Arbitraje, contemplaba este medio de resolución de conflictos como una institución apta *«para eliminar conflictos como los que se producen en el tráfico jurídico en masa, mediante la autonomía de la voluntad de las partes»*. Pero la regulación que desarrolló esta Ley se limitó a contemplar el arbitraje de consumo para la resolución de litigios de carácter individual.

No ha sido hasta el Real Decreto español 231/2008 (RDSAC) cuando se ha esbozado con alguna concreción el llamado *«arbitraje de consumo colectivo»* en los artículos del 56 al 62. Esta modalidad especial de arbitraje de consumo tiene por objeto resolver en un único procedimiento los conflictos que, con base en el mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

---

<sup>92</sup> BUJOSA VADELL, Lorenzo M. Revista Jurídica de Castilla y León. Número 29. enero de 2013. Arbitraje y mediación. Artículo: *“Arbitraje de Consumo”*. Página 19.

Para permitir ese arbitraje colectivo se hacen necesarias unas normas específicas sobre competencia, iniciación de actuaciones, aceptación de arbitraje y llamamiento de afectados, suspensión de tramitaciones individuales y cómputo de plazos, que merecen un estudio profundo y detenido que no es posible realizar en estas líneas. Por ello nos limitamos a constatar la novedad y a intuir las grandes dificultades prácticas que puede conllevar este tipo de procedimientos<sup>93</sup>.

Consideramos que el arbitraje de consumo colectivo no es aplicable en el Perú- al menos no actualmente- por lo motivos que procedo a explicar.

En primer lugar, porque no contamos con la suficiente cantidad de árbitros especialistas en el tema que puedan llevar a buen término y resolver de la mejor forma los conflictos en materia de consumo; en segundo lugar, porque no se cuenta con los recursos económicos necesarios para que el Estado subsidie dicho mecanismo de resolución de conflictos, ya que, en todo caso, sería mejor destinar los pocos recursos a la mejora del sistema judicial estatal; en tercer lugar, consideramos que no se cuenta aún con la suficiente cultura de consumo en nuestro país, ya que los consumidores y proveedores conocen muy poco acerca de sus derechos y los mecanismos que les asisten para resolver conflictos.

“No se puede correr sin antes aprender a caminar”. Eso es lo que sucede en el caso de la implementación del arbitraje de consumo. Primero, se tiene que enseñar a consumidores y proveedores, así como a los operadores jurídicos y a los ciudadanos de a pie, sobre la cultura de consumo y todo lo que ella implica, antes de pretender llevar a cabo un sistema de arbitraje de consumo que, como en el caso peruano, resulta improvisado.

---

<sup>93</sup> BUJOSA VADELL, Lorenzo M. Revista Jurídica de Castilla y León. Número 29. enero de 2013. Arbitraje y mediación. Artículo: “Arbitraje de Consumo”. Página 20



#### Capítulo IV

##### Aplicación de la tesis propuesta en la práctica jurídica

#### 4.1. Aplicación correcta del sistema arbitral de consumo del Código de Protección y defensa del consumidor en el Perú

Viendo los antecedentes del arbitraje de consumo en el Perú, se aprecia que "...El Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 716 (Poder Ejecutivo, 1991, actualmente derogado por el Código de Consumo) —mediante su artículo 38— habilitó a que la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi, en coordinación con el Directorio de la entidad, establezca de manera directa o a través de instituciones públicas o privadas «mecanismos alternativos de resolución de disputas del tipo de arbitraje, mediación, conciliación o mecanismo mixtos que, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios...»<sup>94</sup>

<sup>94</sup> REJANOVINSCHI TALLEDO, MOISÉS.Op. Cit. página 240.

Asimismo, el artículo 30 del Decreto Legislativo 807 reguló en lo referente al arbitraje que “...si las partes decidieran someterse a arbitraje, podrán suscribir inmediatamente el convenio arbitral correspondiente, de conformidad con el reglamento que para dicho efecto aprobará el Directorio de Indecopi a propuesta de las Comisiones correspondientes. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio con el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros (Poder Ejecutivo, 1996a, artículo 30)...”<sup>95</sup>

Como se puede apreciar, durante la vigencia del Decreto Legislativo 716, no se promovió el mecanismo del arbitraje. Es recién con el Código de Consumo que se establece en los artículos 137 a 144 el sistema arbitral de consumo, como una vía alternativa para resolver las controversias entre proveedores y consumidores. Posteriormente, el Decreto Supremo 046-2011-PCM (Poder Ejecutivo, 2011) aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo —en adelante, Reglamento de Arbitraje de Consumo—. Como normas complementarias tenemos la «Directiva que aprueba el Procedimiento para la nominación de árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo» (Indecopi, 2015a) y la «Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo» (Indecopi, 2015b). Cabe resaltar como principales características de este arbitraje de consumo la representatividad, la institucionalidad y su constitución con el apoyo y coordinación de los gobiernos regionales y locales, lo cual, como ya se ha mencionado, se da mediante la conformación de juntas arbitrales por parte de los gobiernos antes referidos.

Es en ese orden de ideas que hace poco se aprobó la creación de una oficina temporal denominada “Junta Arbitral de Consumo Piloto”, que funcionará en la sede central del INDECOPI, bajo los siguientes fundamentos: “... i) no ha existido intención de los gobiernos regionales y locales de crear juntas arbitrales; ii) si no existe esta intención, INDECOPI, como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (conforme artículo 135 del Código de Consumo), puede crear las juntas arbitrales en cualquiera de sus oficinas o sedes (Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, 2011, numeral 5.2); iii) la falta de asignación presupuestal en los gobiernos regionales y locales para implementar las

---

<sup>95</sup> Íbidem.

Juntas Arbitrales y la preocupación de los proveedores respecto a que los gobiernos regionales y locales administren el arbitraje de consumo...<sup>96</sup>

Por lo expuesto podemos concluir que la implantación de este mecanismo ya viene dilatándose por varios años. Por ello nos preguntamos cómo es que se pretende que el arbitraje como mecanismo para resolver controversias en materia de consumo compita con otros mecanismos ya existentes e igualmente idóneos; o, en todo caso, el arbitraje de consumo, debido a las postergaciones en su implementación en el Perú, es un modelo de arbitraje que como bien lo dijo el profesor del Águila Ruiz de Somocurcio<sup>97</sup>, deviene en un modelo para desarmar y resulta un híbrido extraño que al menos por ahora en nuestra realidad no tiene cabida para resolver las controversias entre consumidores y proveedores.

## 4.2. Principales críticas al arbitraje de consumo

### 4.2.1. En la práctica de los árbitros

Hay que destacar el hecho de que las juntas arbitrales, a las cuales se apela para el desarrollo del arbitraje de consumo, no se han conformado a la fecha. No existe más que una junta arbitral que actualmente es administrada por el INDECOPI y que opera desde allí.

Recordemos que los órganos arbitrales son entidades unipersonales o colegiadas encargadas de la atención de los conflictos en materia de consumo contra un proveedor, y las decisiones de los mismos se dan a través de laudos arbitrales.

Siendo que tales órganos están conformados por tres árbitros, presidido por el profesional propuesto por la entidad pública que constituye la junta arbitral de consumo en la localidad del consumidor afectado. Cabe recordar que tal presupuesto a la fecha no se

<sup>96</sup> REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. Op. Cit. página 241.

<sup>97</sup> DEL ÁGUILA RUIZ DE SOMOCURCIO, Paolo. *“La organización del sistema de Arbitraje de consumo: ¿Un modelo para desarmar?”* Revista Arbitraje PUCP N° 2. Lima. Año 2012. Pp. 44-51

cumple, porque la única entidad pública que propone a los árbitros es el INDECOPI y que aún no se ha expandido tal facultad a nivel nacional, sino sólo a nivel Lima. Los otros dos árbitros son elegidos, uno por las asociaciones de consumidores y el otro por las organizaciones empresariales.

#### **4.2.2. En cuanto a que se desvirtúan las características del arbitraje de consumo**

Analizadas así las prerrogativas que envuelven al sistema de arbitraje de consumo en el Perú, conviene abordar cada una de las características sobre las cuales esta institución se instala en nuestra sociedad:

##### **4.2.2.1. Voluntariedad.**

El arbitraje de consumo en el Perú, respetando las prerrogativas propias del arbitraje, tiene su origen en el sometimiento voluntario de las partes, quienes en virtud de su propia autonomía y voluntad, si así lo deciden libremente, se someterán a la decisión de un Órgano Arbitral que dilucidará la controversia que los reúne en conflicto. Sin embargo, es necesario anotar que la voluntariedad de su libre sometimiento no puede, ni debe, verse mermada ni impedida por el inminente intervencionismo del Estado, que a partir del caso peruano queda en evidencia a partir de la Directiva 006-2014/DIR -COD-INDECOPI, que regula la Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.

##### **4.2.2.2. Excesivamente Burocrático.**

Una característica del arbitraje es su carácter eminentemente privado frente a su sometimiento; y, de manera excepcional, con un mínimo intervencionismo por parte del Estado frente a los arbitrajes administrativos. Sin embargo, un evidente rasgo negativo — que salta a la luz, sin la necesidad de exhaustivo análisis— es la intervención del Indecopi, a través del protagonismo con el que se dota a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, en este nuevo sistema.

Frente a ello, es preciso resaltar que éste no es tema ligero, toda vez que el exceso de burocracia supone asumir costos elevados que tan sólo serán trasladados a la sociedad; y asimismo, al unirse ello a la institucionalidad propia y autónoma del arbitraje, terminarán no solo por desnaturalizarla, sino también por ultimar la buena intención de lo que pudo ser una respuesta distinta de la Administración Pública y lejos de la intervención del Estado.

#### **4.2.2.3. Falta de simplicidad y rapidez.**

Una característica del arbitraje de consumo es que esta institución no debe suponer un desarrollo técnico prologando, pues conviene reflexionar que a este sistema acudirán personas sin formación especializada en los temas que nos ocupan.

Por ello, la institucionalidad propia del arbitraje de consumo deberá idealizarse y desarrollarse sin formalidades especiales y en el plazo más breve posible.

#### **4.2.2.4. Sobre la cuestionada gratuidad del Arbitraje**

El más poderoso compromiso o amor incondicional que se ha generado en referencia a la llegada del arbitraje de consumo en nuestro país ha sido la consigna de su gratuidad. Sin embargo, sentimos profundamente decepcionar toda expectativa que en mérito de su gratuidad puede originarse.

En efecto, no faltamos a la verdad al señalar que, bajo el tenor del artículo 23 del Decreto Supremo 046-2011-PCM, el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de tasa o derecho administrativo alguno; sin embargo, párrafo seguido, la norma es clara al señalar que los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán asumidos por quien los haya propuesto, y en el caso de las comunes o coincidentes, por ambas partes.

Por su parte, conviene anotar que comúnmente creemos que si es gratuito, entonces es mejor porque sólo de esa manera se puede promover la inclusión de la sociedad de consumo en esta institución y en cualquier otra. Sin embargo, el arbitraje tiene implícitos

costos que no son advertidos por la referida norma y que pueden suponer perjuicios muy elevados que terminarían desincentivando su acogimiento. Con razón de lo expuesto, algunos de los costos implícitos que presenta el Sistema de arbitraje de Consumo, son: (i) la dificultad que supone afrontar un sistema eminentemente burocrático; (ii) la no simplicidad y rapidez de su inicio y desarrollo; y (iii) la inseguridad que denota un sistema de cuestionable imparcialidad, por citar algunos casos a partir de lo expuesto.

#### **4.2.2.5. Indemnizatorio.**

Finalmente, y no por ello menos importante, es preciso rescatar que una de las características que consideramos resaltante ventaja que propone el arbitraje de consumo frente a las tradicionales formas de administración de justicia, es la referida a la indemnización por daños, que es soslayada por nuestra Administración Pública, dadas las prerrogativas de nuestro ordenamiento jurídico que reconoce esta facultad tan sólo a los fueros ordinarios y arbitrales.

A partir de lo expuesto, será posible anotar que el arbitraje de consumo en nuestro país podría convertirse en la atención al tan relegado Principio de Restitutio in Integrum o Principio Indemnizatorio, el cual ha sido recogido en reiteradas ocasiones por el Tribunal Constitucional, a través de las sentencias recaídas en el Expediente 3315-2004-AA/TC y años más tarde, en el Expediente 1865-2010-PA/TC, las cuales plantean —bajo un idéntico tenor— que el Estado debe resguardar el resarcimiento por los daños causados por el proveedor a los consumidores o usuarios en el marco de una relación comercial.

Sin lugar a dudas, una ventaja del arbitraje de consumo con respecto de las demás categorías que consagra nuestro Sistema de Resolución de Conflictos de Consumo, pues habrá de resumir a través de una instancia única el dilema de conflicto por un lado, aunado a la posibilidad de exigir el pago de costas y costos.

#### **4.2.3. En cuanto al sometimiento al sistema arbitral de consumo**

Según el siguiente cuadro que figura en la página de impulso y promoción del arbitraje de consumo que tiene el INDECOPI en internet<sup>98</sup>.

<sup>98</sup> <https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/proveedores-adheridos>

REGISTRO DE PROVEEDORES ADHERIDOS AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO							
N°	Razón Social del Proveedor	Número de RUC	Rubro de la Empresa	Domicilio del Proveedor	Departamento	Resolución Admitiendo Adhesión	Fecha de Resolución
1	Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. (Cissac)	20506908061	Inmobiliario	Av. Encalada N° 1010, Of. 803, Santiago de Surco.	Lima	001-2016/DPC-Indecopi	25/02/2016
2	ZS Motor's S.A.C.	20505921624	Automotriz	Calle Delta N° 243, Urb. Parque Internacional de la Industria y el Comercio, Callao.	Callao	002-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
3	Cayman S.A.C.	20380456444	Automotriz	Calle Delta N° 243, Urb. Parque Internacional de la Industria y el Comercio, Callao.	Callao	003-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
4	Asociación Peruano Japonesa (APJ)	20101267467	Asociación Cultural, Educativa y Servicios de Salud	Av. Gregorio Escobedo N° 803, Jesús María.	Lima	004-2016/DPC-Indecopi	01/03/2016
5	Binda Ingenieros S.A.	2025109608	Construcción	Calle Arias Shereiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	005-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
6	Inmobiliaria Daniela S.A.C.	20551219233	Inmobiliario	Calle Arias Shereiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	006-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
7	Binda Constructora S.A.C.	20492179354	Construcción	Calle Arias Shereiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores	Lima	007-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
8	Binda y Asociados S.A.C.	20519388449	Construcción	Calle Arias Shereiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	008-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
9	Desarrolladora Valeria S.A.C.	20551219233	Inmobiliario	Calle Arias Shereiber N° 135, Of. 204, Urb. Aurora, Miraflores.	Lima	009-2016/DPC-Indecopi	10/03/2016
10	Vive Constructora e Inmobiliaria S.A.C.	20535789186	Construcción	Av. Angamos Este N° 1067, 2do piso, Surquillo.	Lima	010-2016/DPC-Indecopi	05/04/2016
11	Asociación de Pequeños Empresarios de Lima (Apelima)	20536591100	Gremio Empresarial	Av. Javier Prado Este N° 5920, Of. 301, Urb. La Fontana, La Molina.	Lima	011-2016/DPC-Indecopi	26/04/2016
12	Olva Courier S.A.C.	20100686814	Actividades de Mensajería	Av. Gral. Álvarez de Arenales N° 1775, Lince.	Lima	012-2016/DPC-Indecopi	03/05/2016
13	Empresas Comerciales S.A. (Bata)	20101951872	Venta de Calzado	Av. Ricardo Palma N° 341, Int. 1101, Miraflores.	Lima	013-2016/DPC-Indecopi	13/06/2016
14	Ideas Aplicadas S.A. (Iaria)	20107945874	Joyería y Platería	Av. Dos de Mayo N° 308, San Isidro.	Lima	014-2016/DPC-Indecopi	28/06/2016
15	Bruno Dancourt Llaguno	10464540046	Instalación y reparación de mármol y granito	Av. La Paz N° 1539, Dpto. 202, Miraflores.	Lima	015-2016/DPC-Indecopi	22/07/2016
16	Ecofraga S.A.C.	20601075327	Elaboración y comercialización de productos aromáticos	Calle Héctor Marisca N° 542, San Luis.	Lima	016-2016/DPC-Indecopi	22/07/2016
17	R&R Ingeniería y Servicios S.R.L.	20342636471	Aromaterapia	Calle San Martín N° 432, Of. 20, Miraflores.	Lima	017-2016/DPC-Indecopi	22/07/2016
18	Artesco S.A.	20100067324	Fabricación de productos plásticos	Calle Marie Curie N° 286, Urb. Santa Rosa, Ate.	Lima	018-2016/DPC-Indecopi	16/09/2016

Sólo están afiliados al arbitraje de consumo 18 proveedores, solamente 18 proveedores de todas las empresas que integran la masa empresarial de proveedores extranjeros y nacionales que desarrollan actividades comerciales y prestan servicios en el Perú.

### **4.3. Propuestas y soluciones**

#### **4.3.1. Inaplicación del sistema de arbitraje de consumo**

Creemos que sería preferible que las leyes que regulan el arbitraje de consumo sean derogadas y que se deje de insistir en la puesta en marcha de un tipo de arbitraje para el cual el país por su coyuntura y su poco desarrollo en materia de protección al consumidor no está preparado para implantar un sistema arbitral de tal envergadura para solucionar los conflictos entre consumidores y proveedores.

La característica de gratuidad que se atribuye a este arbitraje, no existe, porque quien finalmente va a asumir los gastos que la puesta en marcha de este sistema arbitral de consumo genere será el Estado a través de la Autoridad Nacional de protección al consumidor, es decir, el INDECOPI.

Asimismo, consideramos que no debe insistirse en la puesta en marcha de este tipo de arbitraje porque realmente deviene en una desvirtualización y desnaturalización de los fines y propósitos del arbitraje, porque en primer lugar cuando se habla de un conflicto en materia de consumo, se habla de una expectativa insatisfecha o un daño por la prestación de un mal servicio o entrega de un producto defectuoso, por lo que un proveedor debe responder y resarcir al consumidor.

Siendo ello así, lo correcto sería resolver el conflicto y que si la falta es atribuida al proveedor se le coloque algún tipo de sanción o multa que devenga en el resarcimiento por los daños ocasionados al consumidor; pero tales multas no pueden ser atribuibles mediante arbitraje de ninguna clase, pues a través del arbitraje sólo se fijan atribuciones de responsabilidad y sanciones mas no multas. Asimismo, porque con la puesta en marcha del arbitraje de consumo se estaría creando un mini Poder Judicial.

#### 4.3.2. Se desvirtúa la naturaleza del arbitraje como jurisdicción privada

El arbitraje, como institución jurídica, ha demostrado un estándar de autosuficiencia y confiabilidad, que es capaz de afrontar las más rigurosas y exigentes demandas del mercado y la sociedad en su conjunto, frente a las tradicionales formas de administración de justicia.

Se podría pensar que el arbitraje de consumo en el Perú podría llegar a ser exitoso frente a las comunes respuestas que vienen socavando progresivamente nuestro actual Sistema de Resolución de Conflictos de Consumo. Sin embargo, es preciso entender que esta institución no deberá escindirse de los planos esenciales de sencillez, celeridad, vinculación, eficacia y accesibilidad.

Por todo lo expuesto, somos de la opinión que el sistema propuesto no llegará lejos en términos de eficacia; y en un corto plazo, el INDECOPI será testigo del fracaso de su propio sistema.

Finalmente, si una recomendación nos queda por brindar, esta sería que toda ingeniería que se proyecte sobre el arbitraje de consumo en el Perú debe comenzar por atender los retos que esta propone, los cuales son principalmente: propiciar un marco jurídico de actuación adecuado, promoviendo una legislación moderna que permita garantizar un procedimiento idóneo a los fines perseguidos por la real demanda del mercado, el cual tenga a su disposición, instituciones arbitrales eficientes y que, en el margen de su actuación, procuren el respeto por los principios básicos del debido proceso y de la institucionalidad propia del arbitraje, es decir, lejos de la intervención burocrática y promoviendo el respeto por la autonomía de la voluntad de las partes.

### **4.3.3. Otros mecanismos idóneos y funcionales para resolver conflictos en materia de consumo**

#### **4.3.3.1. Conciliación administrada por el INDECOPI**

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, proponer 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.

#### **4.3.3.2. Mediación.**

Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.<sup>99</sup>

#### **4.3.3.3. Class Action o Acción de Grupo**

Un último aspecto que debe analizarse es el relativo a la posibilidad de intentar una acción de grupo o adherirse a una acción de grupo, a pesar de que exista pacto arbitral.

Como ya se pudo apreciar, en el Derecho extranjero hay mucha discusión sobre la posibilidad de que un pacto arbitral excluya la posibilidad de intentar una acción de grupo.

<sup>99</sup> Artículo 148 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

No hay en el Derecho peruano normas que expresamente priven de efectos los pactos arbitrales en caso de acción de grupo. A este respecto, en el Perú no se tienen casos, pero en el Derecho extranjero, puntualmente en la jurisprudencia colombiana, el Consejo de Estado en materia de acciones de grupo ha considerado que cuando se llama en garantía a una aseguradora, la misma puede invocar el pacto arbitral para no ser vinculada a la acción de grupo.

En efecto, así lo dijo en auto 25010 del 10 de junio de 2004, en el cual expresó: “Por lo tanto, al haberse acreditado la existencia de la cláusula compromisoria y la manifestación expresa de los llamados de no renunciar a la misma, la Sala concluye que esta jurisdicción no se podría pronunciar sobre la eventual responsabilidad del asegurado surgida con fundamento en la mencionada póliza y en consecuencia, no era procedente aceptar el llamamiento en garantía formulado. Por tal motivo, se revocará el auto apelado en este aspecto.” Igual criterio se sostuvo en auto 29286 del 23 de junio de 2005.

En ese sentido, si se parte de la base que “...la acción de grupo es un mecanismo procesal para ejercer colectivamente derechos individuales y que al mismo tiempo la acción de grupo prevé que los interesados pueden no ser parte del grupo, porque desean ser excluidos del mismo o porque sostienen que no fueron representados en forma adecuada, parece claro que la participación en el grupo no es forzosa y por ello la existencia de una acción de grupo no debe afectar el pacto arbitral...”<sup>100</sup>

Sin embargo, como en otros países, debe tenerse en cuenta que la cláusula compromisoria puede ser invocada abusivamente, cuando a través de ella no se busca lograr el acceso a la justicia sino trabarlo. Así, ello ocurre cuando las reclamaciones individuales son pequeñas, por lo que no justificarían el costo de un proceso arbitral. En tal caso debería permitirse que el consumidor se una a la acción de grupo.

---

<sup>100</sup> VASCONCELOS ROQUE, Andre. Class Action “Acoes coletivas nos Estados Unidos o que podemos aprender com eles? Pp. 80-81.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El sistema arbitral de consumo es financiado por el Estado a través del Indecopi. Esto nos parece inapropiado, ya que genera mayores pasivos económicos y desvía dinero que debería usarse en la implementación del actual sistema judicial, así como de otros mecanismos idóneos de resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. Esta situación es inadecuada y, lejos de solucionar el problema de origen, genera mayor desorden, siendo que quien asume los costos en el arbitraje de consumo es el Estado y no los particulares, quienes sólo se limitan a indemnizar por el monto del servicio o producto que generó el arbitraje.

Además, se impone a los contribuyentes una carga económica respecto de un sistema que está lejos de ser eficaz, teniendo como consecuencia un mal uso de los recursos económicos.

**SEGUNDA:** El sistema arbitral de consumo supone la creación de un innecesario “mini Poder Judicial”, para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, los cuales realmente pueden solucionarse a través de mecanismos existentes y que son igual de idóneos y eficaces, tales como las negociaciones y conciliaciones que en materia de consumo lleva a cabo el Indecopi en todas sus sedes a nivel nacional. Estos mecanismos de solución resultan eficaces y son coherentes en cuanto a los gastos de administración que implican y son considerablemente menos costosos que el arbitraje de consumo. Asimismo, son coherentes con la pretensión en conflicto y satisfacen los intereses de ambas partes.

**TERCERA:** El sistema arbitral de consumo tal como está planteado hoy en día, incurre en el peligro de no establecer mecanismos adecuados para expresar la voluntad de someterse a un arbitraje. Para que éste sistema pueda ser operativo y ponerse en

marcha en nuestro país, se requieren todos los presupuestos que han sido previamente explicados tales como logística, recursos para su financiamiento, especialistas, un cultura de consumo más desarrollada, entre otros, puesto que nuestra realidad no está preparada, además de que existen otros mecanismos que son idóneos para resolver el conflicto de manera más viable.

**CUARTA:** En caso se adopte un convenio arbitral electrónicamente, se deberían resguardar los derechos del consumidor y facilitar el conocimiento de la respectiva cláusula. De ese modo, se debería prohibir que se tenga acceso a la misma a través de un hipervínculo. Y, es que para nosotros, resulta indispensable que la misma esté contenida —de forma directa— en la misma página de compra.

**QUINTA:** En el caso de los contratos por adhesión o con cláusulas predispuestas, consideramos que, en efecto, el consumidor debería tener la posibilidad de solicitar al Tribunal que verifique que la misma no sea abusiva. Sin embargo, esta posibilidad debería restringirse al consumidor, de modo que el proveedor —que es quien incluyó la cláusula en el contrato— no tenga derecho a hacerlo. Para ello, es importante que sea previsto en nuestro ordenamiento jurídico de forma expresa.

**SEXTA:** El sistema arbitral de consumo, debe implementarse en virtud de las exigencias y necesidades del país en el que se pretende poner en marcha, según las demandas de los actores clave —como son los proveedores y consumidores—, que son distintos de país a país. En ese sentido, se debe considerar que el Perú recién empieza a desarrollar una cultura de consumo. Para reforzar esta conclusión, es importante señalar que existen precedentes en Derechos extranjeros de derecho comparado, donde se observa que otros países decidieron ya no aplicar el arbitraje de consumo o lo han restringido sólo para la solución de casos específicos, como son el arbitraje de consumo colectivo.

En ese orden de ideas, la respuesta a la hipótesis planteada en el presente trabajo de tesis, sería que para la realidad peruana no resulta eficaz ni funcional la aplicación del arbitraje de consumo.



ANEXOS

## ANEXO 1

### MODELO DE CONVENIO ARBITRAL

La suscripción y conocimiento del presente convenio expresan consentimiento y voluntad de ambas partes en someterse a las reglas procedimentales del Sistema de Arbitraje de Consumo, conforme a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (Decreto Supremo N° 046-2011-PCM), toda vez que es un mecanismo voluntario, rápido y gratuito de resolver los conflictos de consumo surgidos entre consumidores y proveedores.

Por tanto, en caso de conflicto o desacuerdo sobre cualquier materia vinculada a la relación de consumo, las partes se obligan a solucionar sus discrepancias en la Junta Arbitral de Consumo que corresponda.

Firma del proveedor  
DNI N°

Firma del consumidor  
DNI N°

**MODELO DE CLÁUSULA ARBITRAL  
PARA LOS CONTRATOS**

**CLÁUSULA \_\_\_\_.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

De acuerdo a la voluntad de ambas partes, cualquier controversia surgida en el marco del presente contrato será resuelta a través de un Arbitraje de Consumo, conforme a las reglas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (Decreto Supremo N° 046-2011-PCM).

ANEXO 2

SOLICITUD PARA INICIAR ARBITRAJE DE CONSUMO

1. DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre completo / Razón social (si es persona jurídica)			
Documento de Identidad (marcar y llenar según corresponda): <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Persona Natural: DNI	C.E.	/ Persona Jurídica: (RUC)	
Número de teléfono fijo y/o teléfono celular		Correo elec	
Representante (Llenado obligatorio en caso de ser persona jurídica)			
Domicilio para envío de comunicaciones			
Dirección:			
Distrito:		Provincia:	Departamento:
Referencias del domicilio:			
*Adjuntar documentación que acredita la representación si actúa a través de un representante apoderado.			

2. DATOS DEL PROVEEDOR
------------------------

<b>Nombre completo / Razón social</b> (conforme aparece en su comprobante de pago y/o contrato)	
<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico y/o página web</b>
<b>Domicilio del proveedor para envío de comunicaciones</b>	
<b>Dirección:</b>	
<b>Distrito</b>	<b>Provincia:</b>
	<b>Departamento:</b>
<b>Referencias del domicilio:</b>	

<b>3. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN A LA SOLICITUD</b>		
Convenio o cláusula arbitral <input type="checkbox"/>	Proveedor Adherido <input type="checkbox"/>	Adjunta <input type="checkbox"/>
escrito		
<b>Detalle de medios probatorios:</b>		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

4. DETALLE DE LA SOLICITUD (Brevemente, narre los hechos y detalle el perjuicio causado)					
<p><b>I. HECHOS</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>*Adjuntar carta que narre los hechos si el espacio otorgado resulta insuficiente.</b> (De preferencia que se encuentre tipeada)</p>					
<p><b>II. PETITORIO</b></p> <p><b>A. ¿Qué busca obtener con el arbitraje?</b></p> <p>.....</p> <p><b>B. ¿Qué medida correctiva solicita que se ordene?</b></p> <p>.....</p> <p><b>C. Solicita el pago de una indemnización por daños y perjuicios</b> <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO (En caso marque SÍ, adjuntar documentos que acrediten el daño) <b>Monto: S/</b> _____</p> <p><b>D. Solicita que el proveedor pague las costas y costos del proceso arbitral:</b> SÍ <input type="checkbox"/> NO</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 50%; padding: 5px;">Producto o servicio que motiva su solicitud de arbitraje</th> <th style="width: 50%; padding: 5px;">Valor (S/) del producto o servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Producto o servicio que motiva su solicitud de arbitraje	Valor (S/) del producto o servicio			<p><b>III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO</b></p>
Producto o servicio que motiva su solicitud de arbitraje	Valor (S/) del producto o servicio				
5. FIRMA DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE, DE SER EL CASO					

-----  
Firma (conforme aparece en su documento de identidad)

-----  
Nombre del firmante

**SOLICITO QUE LAS COMUNICACIONES Y/O NOTIFICACIONES SE REALICEN POR CORREO ELECTRÓNICO (Opcional)**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 21.4 del artículo 21° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, Decreto Supremo N° 046-2011-PCM<sup>101</sup>, **solicito que notifiquen las actuaciones arbitrales a mi correo electrónico**, para lo cual manifiesto tener conocimiento que ello implica que la notificación surtirá efectos legales desde el siguiente día hábil de la fecha en que ha sido enviada por la Junta Arbitral de Consumo Piloto, por lo que constituye exclusiva responsabilidad de mi persona revisar diariamente mi correo electrónico para tomar conocimiento oportuno de las notificaciones que se realice a través de dicho medio electrónico.

-----  
Firma

<sup>101</sup> DECRETO SUPREMO 046-2011-PCM, REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

Artículo 21.- Trámite de la petición de arbitraje

(...)

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.

ANEXO 3

DIRECCION DE LA AUTORIDAD NACIONAL  
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

FORMULARIO DE ADHESIÓN DE PROVEEDORES AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

<b>SECCIÓN 1. SOLICITANTE</b>	<input type="checkbox"/> Persona Natural	<input type="checkbox"/> Persona Jurídica
<b>1.1. Datos del Solicitante</b>		



Nombre o Denominación / Razón Social		
Tipo de Documento de Identidad	Nº Documento de Identidad	NACIONALIDAD / PAÍS DE CONSTITUCIÓN
<input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Otros: ----- <input type="checkbox"/> CARNET DE EXTRANJERÍA		
Actividad		
DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE: AVENIDA, CALLE, JIRÓN Nº		
DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB DEL SOLICITANTE (DE CONTAR CON LOS MISMOS)	Nº TELÉFONO	Nº FAX
<input type="checkbox"/> Se adjunta copia literal emitida por registros públicos, de la constitución de la institución y sus modificatorias <input type="checkbox"/> Se adjunta Ficha RUC		
<b>1.2 Datos del Representante o Apoderado (llenar sólo en el caso de contar con representante)</b>		

Nombre o Denominación / Razón Social		
Tipo de Documento de Identidad	Nº Documento de Identidad	Nº RUC
<input type="checkbox"/> <b>DNI</b> <input type="checkbox"/> <b>Otros:</b> ----- <input type="checkbox"/> <b>CARNET DE EXTRANJERÍA</b>		
DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE EN EL PERÚ: AVENIDA, CALLE, JIRÓN Nº ( <b>DOMICILIO PARA EFECTO DE NOTIFICACIONES</b> )		
DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
CORREO ELECTRÓNICO DEL REPRESENTANTE EN EL PERÚ	Nº TELÉFONO	Nº FAX
<input type="checkbox"/> <b>Se adjunta Vigencia de Poder del Representante</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Documentación que acredita representación ha sido presentada en el Expediente Nº:</b>		

**SECCIÓN 2. MANIFIESTA**

1°. Que mediante la firma de este documento se acepta la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Decreto Supremo N° 046/2011-PCM y normas conexas y aplicables supletoriamente.

2°.- Autorizo a las Juntas Arbitrales de Consumo y a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor a que utilicen los datos consignados en la oferta pública de adhesión que sean necesarios a efectos de la divulgación de publicidad y de la adhesión en el Registro de proveedores adheridas al Sistema y en el portal institucional de INDECOPI.

3°.- Que la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo implica una oferta pública de someter los conflictos de consumo a la vía arbitral de consumo diseñada por la normativa citada en el numeral 1 precedente.

4°.- La oferta pública de sometimiento a la vía arbitral de consumo deberá ser entendida para el desarrollo de arbitrajes de derecho. Las partes podrán acordar que el arbitraje sea de equidad o consciencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 24° del Reglamento.

5°- Que esta oferta pública de adhesión se considere:

Indefinida

Temporal por periodo de..... (no inferior a un año)

**SECCIÓN 5. FIRMA DEL SOLICITANTE O DEL REPRESENTANTE, DE SER EL CASO**

-----  
Firma (conforme aparece en su documento de identidad)

-----  
Nombre del firmante

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS ALFABÉTICAMENTE

ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE DERECHO CIVIL “**Aspectos civiles de derecho concursal**” de las XIV Jornadas de la Asociación de profesores de Derecho Civil. Editum 2010. Universidad de Murcia. Valencia-España.

BARONA VILAR, Silvia y otros .Arbitraje y justicia en el siglo XXI. Editorial Aranzadi, España.2007

BARRAL, Inmaculada. “**La mediación y el arbitraje de consumo: explorando sistema**” en la Revista d’internet, dret i política (Revista de Internet, Derecho y Política) .Nº11. Año 2010.Catalunia.

BUJOSA VADELL, Lorenzo M. “**El Arbitraje de Consumo**”. En Arbitraje y Mediación, revista jurídica de Castilla y León Nº29. ENERO 2013.

AGUILAR OLIVARES, Yolanda. El Arbitraje de consumo: Evolución y régimen actual en Revista de Derecho UNED. Nº15. España, 2014.

CAIVANO, Roque, *Arbitraje*. Buenos Aires: Ad-Hoc, 2000, 2.ª Ed

CASTILLO FREYRE, Mario “Orígenes del Arbitraje”. *En Arbitraje y debido proceso. Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre-Editorial Palestra, 2007, vol. 2.

CASTILLO FREYRE, Mario y Ricardo VÁSQUEZ KUNZE. “Arbitraje. El juicio privado: la verdadera reforma de la justicia”. *Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre- Palestra Editores, 2006, vol. 1

CONKLIN, Rachel S. “**Be Careful What You Click For: An Analysis of Online Contracting**”, Loyola Consumer Law Review (Revista de derecho de Consumo de la Universidad de Loyola de Chicago) Nº 325.Estados Unidos.Año 2008.

DEL ÁGUILA RUIZ DE SOMOCURCIO, Paolb. **“La organización del sistema de Arbitraje de consumo: ¿Un modelo para desarmar?”** Revista Arbitraje PUCP N° 2. Lima. Año 2012. Pp. 44-51

GIL ECHEVERRY, Jorge Hernán. Nuevo Régimen de Arbitramento, ed. Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia. 1999.

GUILLÉN CARAMÉS, JAVIER (2007). El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios. En Jorge Luis Collantes González (dir.), “El Arbitraje en las distintas áreas del Derecho”. *Primera parte*. Volumen 3. Lima: Palestra.

HERRERA DE LAS HERAS, Ramón. **“La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación: Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito del consumo”** en Rev. Derecho (Valdivia) vol.25 no.1 Valdivia jul. 2012

MAISONNEUVE, Mathieu. **“Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability”**. Revue d'arbitrage. (Revista de Arbitraje). Número 01, Francia. Año 2005.

MALUQUER DE MOTES BERNET, Carlos J. El Arbitraje de consumo electrónico

MARCOS FRANCISCO, Diana. **“¿Es posible la tutela de intereses colectivos y difusos en el arbitraje de consumo? El arbitraje de consumo en el real decreto 231/2008, del 15 de febrero, regulador del sistema arbitral de consumo”**, en Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho. N°11, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. 2011

MARCOS FRANCISCO, Diana. **“El Arbitraje de consumo como medio extrajudicial de resolución de conflictos en la normativa española”** en Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Año 18 - N° 1, 2011. Coquimbo, Bolivia. pp. 241-226

MARCOS FRANCISCO, Diana. **“¿Cabe el arbitraje de consume para resolver conflictos de explotación de redes públicas y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas?”** en Revista de Contratación electrónica. Número 11. Mayo 2011.

MORENO BLESA, Lidia. **“La solución extrajudicial de litigios de consumo a través del arbitraje on line”**, en Revista de la Contratación electrónica. Nº 97. Año 2008. Pp. 3-59

NIGEEMANN, Friedrich. **“Chronique de jurisprudence étrangère Allemagne”**, Revue de l'Arbitrage (Revista de Arbitraje), 2006 - No. 1

PICATOSTE BOBILLO, Victoria. **“Breves reflexiones sobre la legitimación activa en el arbitraje de consumo”**. Dereito: Revista Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela. Vol. 16, N.1 (2007)

REICH, Norbert. More Clarity alter Claro?. ERCL 2007

REJANOVINSCHI TALLEDO, Moisés. **“Los dilemas para consumir justicia: Algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo”**. Revista DERECHO PUCP, de la facultad de Derecho N°75- 2015

RODRÍGUEZ MEJÍA, Marcela. **“Aproximación a los mecanismos procesales para la garantía de los Derechos de los consumidores en la regulación colombiana. El Arbitraje de consumo, una alternativa”**. Revista de la Universidad de Curitiba, Brasil. 2014

ROMERO HERRERO, Francisco J. Arbitration of Consumption in the defence of the tourist – consumer

RUIZ MORENO, José María. **“La intromisión de la jurisdicción ordinaria en el arbitraje de consumo”** en RIEDPA, revista internacional de estudios de derecho procesal y arbitraje N° 1 – 2015.

STEELE GARZA, José Guadalupe. El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios en México y España. Universidad de Murcia, España. 2013.

STERNLIGHT, Jean R. y JENSEN, Elisabeth J., **“Using Arbitration to Eliminate Consumer Class Actions : Efficient Business Practice or Unconscionable Abuse ?”**, Law & Contemporary Problems, vol. 67, 2004, p. 75 citada por Mathieu Maisonneuve Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability. Revue d'arbitrage, 2005

VASCONCELOS ROQUE, Andre. Class Action “Acoes coletivas nos Estados Unidos o que podemos aprender com eles? .Editora Jius Podium,Brasil.2013

VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo. **“La mediación en materia de consumo. Aproximación desde el derecho europeo y español”**. En La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico: (actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores) / coord. por Julio Álvarez Rubio; Jorge Luis Tomillo Urbina (dir.).Universidad de Cantabria.2011

ZEGARRA-BALLÓN QUINTANILLA, Irene, “La forma del acuerdo arbitral en la ley de Arbitraje peruana de 2008 y los instrumentos internacionales vinculantes para el Perú”. *Biblioteca de Arbitraje*. Lima: Estudio Mario Castillo Freyre-Editorial Palestra, 2015

#### **LEYES**

Decreto Legislativo 1041 “Ley general de Arbitraje”

Ley 29571 “Código de protección y defensa del consumidor”

Decreto Supremo N° 046-2011-PCM “Reglamento del Sistema de Arbitraje de consumo”

#### **JURISPRUDENCIA**

Caso Cole v. Burns International Security Services Inc., 105 F.3d 1465, 1482 (D.C. Cir. 1997); Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc., 24

Caso *Farell v. Convergent Communications, Inc.*, 1998 WL 774626, 4 (N.D. Cal. Oct. 29, 1998) citado por Mathieu Maisonneuve Le droit américain de l'arbitrage et la théorie de l'unconscionability. Revue d'arbitrage.2005

Caso *Troshak v. Terminix Int'l Co.*, 1998 WL 401693 (E.D. Pa. 1998); *East Ford, Inc. v. Taylor* 826 So. 2d 709 (Miss. 2002), *cert. denied*, 123 S. Ct. 1302 (2003). Citado por Maisonneuve, ob cit.

Caso *Brower v. Gateway 2000, Inc.*, 676 N.Y.S.2d 569 (N.Y. App. Div. 1998)

Caso Blair v. Scott Specialty Gases, 283 F.3d 595, 605 (3d Cir. 2002) 34. Domingo v. Ameritrust Mortgage Co., N° 02-15232, (9th Cir. 2003). Citada por Maisonneuve, ob cit.  
Caso Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc., préc., 107 (Cal. 2000)  
Caso Large v. Conseco Fin. Servicing Corp., 292 F.3d 49, 56-57 (1st Cir. 2002)  
Caso Discover Bank v. Superior Court  
Caso Gannon v. Circuit City Stores, Inc., 262 F.3d 677, 682-83 (8th Cir. 2001) ; Morrison v. Circuit City Stores, Inc., 317 F. 3d 646, 675 (6th Cir. 2003) ; Hadnot v. Bay Ltd., 344, sobre Unconscionable Dispositions.  
Caso Armendariz v. Foundation Health Psychcare Services, Inc., préc., 104 (Cal. 2000).  
Caso Specht v. Netscape Commc'ns Corp., 306 F.3d 17 (2d Cir. 2002) citado por Rachel S. Conklin. Be Careful What You Click For: An Analysis of Online Contracting Loyola Consumer Law Review t.2008, página 325  
Caso Hubbert v. Dell Corp., 835 N.E.2d 113 (Ill. App. Ct. 2005). Citado por Rachel S. Conklin, ob cit.  
Caso Fiser v. Dell Computer Corp., 162 P.3d 172 (N.M. 2007) citado por Rachel S. Conklin, ob cit.  
Comentario a Recent proposed legislation. Harvard Law Review 2008

#### **INTERNET**

[https://www.consumidor.gob.pe/presenta\\_solicitud](https://www.consumidor.gob.pe/presenta_solicitud)

<https://www.indecopi.gob.pe/web/dpc/proveedores-adheridos>

Arbitration World. Revista de arbitraje en la página web del grupo de árbitros *K&L Gates*  
Publication: <http://www.klgates.com/arbitration-world-06-23-2016/>