



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

# SOBRE EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO COMO UN MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO JURÍDICO PERUANO

Ricardo Acuña-Carrasco

Piura, junio de 2016

FACULTAD DE DERECHO

Área Departamental de Derecho

Acuña, R. (2016). *Sobre el sistema de arbitraje de consumo como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el contexto jurídico peruano* (Tesis para optar el título de Abogado). Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

**RICARDO JAVIER ACUÑA CARRASCO**

**“SOBRE EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO COMO UN  
MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EN EL CONTEXTO JURÍDICO PERUANO”**



**UNIVERSIDAD DE PIURA**

**FACULTAD DE DERECHO**

**Tesis para optar el título de abogado**

**2016**



## **APROBACIÓN**

Tesis titulada “*Sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo como un Mecanismo Alternativo de Solución de conflictos en el contexto jurídico peruano*”, presentada por el bachiller Ricardo Javier Acuña Carrasco en cumplimiento con los requisitos para optar el Título de Abogado, fue aprobada por la Directora Dra. Karla Patricia Vilela Carbajal.

---

Director de Tesis



## INDICE

	<b>Pag.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I: EL ARBITRAJE DE CONSUMO</b> .....	7
1.1. La relación de consumo y el Derecho de Consumo .....	7
1.2. Generalidades sobre el Arbitraje .....	12
1.3. Definición de Arbitraje de Consumo o Sistema Arbitral de Consumo .....	18
1.4. Naturaleza jurídica del Sistema Arbitral de Consumo .....	21
1.4.1. Tesis contractualista .....	21
1.4.2. Teoría jurisdiccionalista .....	22
1.4.3. Teoría mixta o ecléctica .....	22
1.5. Características del Sistema Arbitral de Consumo .....	25
1.6. Principios rectores del Arbitraje de Consumo .....	26
1.6.1. Principio dispositivo .....	28
1.6.2. Principio de audiencia .....	29
1.6.3. Principio de contradicción .....	29
1.6.4. Principio de igualdad .....	30
1.6.5. Principio de preclusión .....	30
1.7. Elementos del Arbitraje de Consumo .....	31
1.7.1. Elementos Subjetivos .....	32
1.7.1.1. El Proveedor y/o prestador de servicios .....	32
1.7.1.2. El Consumidor y/o usuario .....	34
1.7.1.3. La Relación de Consumo .....	38
1.7.2. Elementos Objetivos .....	39
1.7.2.1. El Conflicto de intereses .....	39
1.7.2.2. El Convenio arbitral .....	40

1.7.2.3. La Adhesión al Sistema de Arbitraje .....	42
1.7.2.4. Materias susceptibles de Arbitraje de Consumo .....	43

**CAPITULO II: EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL DERECHO COMPARADO.....51**

2.1. La Ley Modelo de UNCITRAL .....	51
2.2. España.....	55
2.2.1. Su fundamento y regulación.....	55
2.2.2. Procedimiento de arbitraje de consumo español.....	63
2.3. Argentina .....	66
2.3.1. Su fundamento y regulación.....	66
2.3.2. Procedimiento de arbitraje de consumo argentino .....	70
2.4. México.....	72
2.4.1. Su fundamento y regulación.....	72
2.4.2. Procedimiento de arbitraje de consumo mexicano.....	75

**CAPITULO III: EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO PERUANO.....79**

3.1. Panorama de la normativa que regula el arbitraje de consumo en el Perú: Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de arbitraje de consumo.....	79
3.1.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor .....	80
3.1.2. El Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	86
3.2. El rol de la autonomía privada en la Ley de Arbitraje de Consumo .....	88
3.3. Implementación práctica y problemática para la aplicación del arbitraje de consumo en la realidad peruana.....	94
3.4. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo frente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación), a los procedimientos administrativos de protección al consumidor y al proceso judicial ordinario (vía civil, contencioso administrativo y penal) .....	100

3.4.1. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos: Mediación y conciliación .....	101
3.4.1.1. Mediación.....	101
3.4.1.2. Conciliación .....	103
3.4.1.3. Fortalezas y Ventajas .....	106
3.4.1.4. Debilidades y desventajas .....	107
3.4.2. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y los Procedimientos Administrativos ante INDECOPI.....	108
3.4.2.1. Reclamo vía Servicio de atención al ciudadano (SAC).....	110
3.4.2.2. Procedimiento administrativo sancionador sumarísimo de protección al consumidor ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI .....	112
3.4.2.3. Procedimiento administrativo sancionador ordinario de protección al consumidor ante la Comisión regional competente de INDECOPI .....	114
3.4.2.4. Desde la perspectiva del consumidor o usuario .....	115
3.4.2.4.1. Fortalezas o Ventajas .....	115
3.4.2.4.2. Debilidades o desventajas .....	118
3.4.2.5. Desde la perspectiva del proveedor o prestador .....	119
3.4.2.5.1. Fortalezas o Ventajas.....	119
3.4.2.5.2. Debilidades o desventajas .....	120
3.4.3. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y los Procesos Judiciales Ordinarios .....	120
3.4.3.1. En la vía civil.....	120
3.4.3.2. El Proceso contencioso administrativo.....	138
3.4.3.3. La vía penal y los procesos penales .....	142
3.4.3.4. Fortalezas o ventajas.....	143
3.4.3.5. Debilidades o desventajas.....	145

<b>CAPITULO IV: PROPUESTAS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y EJECUCIÓN DE UN CORRECTO SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN EL CONTEXTO PERUANO</b> .....	147
4.1. En el aspecto legal .....	147
4.2. En el aspecto práctico .....	154
<b>CONCLUSIONES</b> .....	157
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	159
<b>ANEXOS</b> .....	169
1. Caso arbitral de consumo en la experiencia española .....	171
2. Caso arbitral de consumo en la experiencia mexicana .....	177

## INTRODUCCIÓN

El arbitraje es una institución jurídica que tiene su origen en el Derecho Comercial. La Roma mercantil es un claro ejemplo de sus antecedentes en virtud de los conflictos suscitados en las transacciones comerciales de dicho Imperio. El vertiginoso tráfico comercial ameritaba arreglos expeditos y ejecuciones sumarias de los acuerdos comerciales que dejaban de cumplirse, razón por la cual se establecieron mecanismos particulares para resolver los conflictos y desavenencias, los cuales estaban precedidos por los Cónsules, agentes a cargo de las corporaciones comerciales y cuyas decisiones e instrucciones se vieron reflejadas en los Estatutos.

Con el transcurrir del tiempo y la evolución de las relaciones comerciales, el arbitraje se fue instituyendo como un mecanismo análogo al jurisdiccional para resolver los conflictos entre particulares y es concebido como un mecanismo alternativo de solución de conflictos. En el Perú sus antecedentes normativos se remontan al Código de Enjuiciamientos Civiles de 1852 (introduce expresamente el arbitraje), regulándose posteriormente en el Código de Procedimientos Civiles de 1912 (denominándolo juicio arbitral, el cual se origina en una cláusula compromisoria y se concretaba en un compromiso arbitral). A su vez, la Constitución de 1979 (al igual que la vigente) reconoció al arbitraje como una jurisdicción excepcional, independiente de la ordinaria y la militar. Luego, el Código Civil de 1984 modificó el Código de Procedimientos Civiles, respecto a la cláusula compromisoria y al compromiso arbitral, regulándolos como contratos nominados y fuente de las obligaciones. Esta norma fue modificada por el Código Procesal Civil de 1993, que eliminó la cláusula compromisoria y modificó el concepto de

compromiso arbitral por convenio arbitral, reconociendo a su vez al laudo arbitral como un título de ejecución. Un año antes las disposiciones arbitrales del Código Civil, habían sido derogadas por el Decreto Ley N° 25935 de 1992 (denominado Ley General de Arbitraje). Posteriormente, en 1996 entró en vigencia la Ley N° 26572, titulada Ley General de Arbitraje, que derogó la ley anterior y cuya vigencia se mantuvo hasta el 01 de setiembre de 2008, fecha en la que entró en vigencia la actual Ley General de Arbitraje, aprobada por Decreto Legislativo N°1071.

Conforme a la implantación progresiva de este mecanismo alternativo de solución de conflictos en el Perú, las materias jurídicas en las que puede aplicarse han ido acogiendo este instrumento como una alternativa eficaz para que los particulares y el propio Estado, en sus relaciones contractuales con aquellos, puedan usarlo para resolver sus desacuerdos y evitar mayores costos de tiempo y dinero. Una de estas materias jurídicas es el Derecho de Protección del Consumidor, que es una disciplina que por la finalidad que persigue, la protección del consumidor, ha acogido al arbitraje para otorgar una justicia más célere y menos onerosa para los consumidores y proveedores.

En virtud de ello, se ha desarrollado un marco normativo especial que permita moldear el arbitraje a las necesidades de los conflictos jurídicos nacidos de las relaciones de consumo. En este sentido, la Comisión de Protección al Consumidor en la Resolución N° 100-2008/CPC del 12 de enero de 2008 señaló que: “La finalidad de la Protección al Consumidor es que se supere la desigualdad informativa existente entre el proveedor y el consumidor, dado que sería atentatorio otorgar la protección especial de la Ley a quienes no se encuentren afectados por ninguna asimetría. Sin embargo se hace la salvedad respecto de un determinado grado de especialización y conocimiento que puede tener el consumidor; lo que haría desaparecer la desigualdad entre el pequeño empresario y el proveedor”.

Atendiendo a lo advertido, con la finalidad de promover la solución de conflictos con efecto de cosa juzgada entre consumidores y proveedores, en sus relaciones de consumo, el Congreso de la República del Perú aprobó el 02 de setiembre de 2010 el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, incorporando como una de las novedades más relevantes el Sistema de Arbitraje de Consumo, cuya regulación es complementada por el Decreto Supremo N° 046-2011-

PCM, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo publicado el 24 de mayo de 2011, vigente a partir del 23 de junio de 2011 y cuyo artículo 1.2) establece que “el Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”.

Frente a la excesiva carga procesal que presentan los órganos resolutivos especializados en la Defensa del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el Sistema de Arbitraje de consumo, surge como una alternativa interesante para la solución de controversias en materia de consumo. Se trata de un arbitraje de derecho cuya organización estará a cargo de las “Juntas Arbitrales”, constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en coordinación con los gobiernos regionales y locales, y los “Órganos Arbitrales” que son los encargados de resolver los conflictos de consumo.

El objetivo de la norma que regula al arbitraje de consumo, es encontrar en él un mecanismo más celer de solución de controversias en materia de protección al consumidor. Sin embargo, a pesar de la eficacia que ha tenido el arbitraje en nuestro país, dicha experiencia es fundamentalmente en el arbitraje estatal, civil y comercial, es decir, a nivel empresarial, estigmatizándolo como un procedimiento propio y exclusivo del Estado, empresarios y particulares con capacidad para cubrir “su onerosidad” (otro de sus estigmas), por lo que el reto sería trasladar las ventajas del arbitraje como mecanismo de solución de controversias al ámbito de la protección del consumidor, especialmente a la solución de controversias entre consumidores y proveedores.

Por lo que mediante esta investigación se pretende presentar al arbitraje de consumo como un mecanismo celer y eficaz de solución de conflictos entre consumidores y proveedores que hará que en vez de entrapar los problemas que se originen entre las partes de la relación de consumo, los puedan resolver de manera rápida, ya que se sujeta a plazos cortos posibilitando que incluso se obtenga ya una indemnización por los daños causados sin necesidad de acudir al Poder Judicial.

En ese sentido, se creyó conveniente estructurar la investigación en cuatro capítulos, el primero tratará el arbitraje de consumo para tener una

visión general de esta institución jurídica puesto que se abordarán temas como su naturaleza y características así como sus elementos. En un segundo capítulo, el tema a desarrollar será el arbitraje de consumo en el derecho comparado, tomando en consideración a la Ley Modelo UNCITRAL así como a los países de España, Argentina y México, puesto que son países en los que el arbitraje de consumo ya cuenta con una trayectoria. En un tercer capítulo, ya se abordará el sistema de arbitraje de consumo peruano, dando un panorama actual desde su normativa y su implementación práctica. Asimismo, se ofrece en este capítulo una comparación con los otros medios alternativos de solución de conflictos como la mediación y conciliación, así como con los procedimientos administrativos de protección al consumidor y los clásicos procesos judiciales en la vía civil, penal y contencioso administrativa. Por último, y no menos importante, está el cuarto capítulo, titulado “propuestas para el establecimiento y ejecución de un correcto sistema arbitral de consumo en el contexto peruano”, el que se desdobra en dos aspectos uno legal y uno práctico.

Como fuentes del trabajo, se ha acudido no sólo a la doctrina nacional, sino también a la extranjera, siendo extraída gran parte de la información de una serie de publicaciones de libros y revistas jurídicas, así como de resoluciones dadas por el Tribunal Constitucional en materia de Arbitraje y del Tribunal de INDECOPI en materia de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que de ellas hemos obtenido los conceptos y definiciones propios de este ámbito que han ayudado a perfilar el tema materia de investigación.

No obstante, a lo largo de la investigación se han presentado una serie de limitaciones y dificultades como el factor tiempo puesto que se debió armonizar los tiempos para el desarrollo práctico de la profesión que ejecuto y para el desarrollo de la tesis entre búsqueda bibliográfica y hemerográfica, así como para la redacción de la misma; más aun teniendo en consideración que se trata de un tema bastante novedoso y que no ha sido desarrollado de forma amplia por la doctrina nacional.

Sin más que decir, dejo al jurado revisar la presente investigación esperando su aprobación para ser sustentada con la finalidad de optar por el título de abogado por la Universidad de Piura.

Finalmente, agradezco a Dios, a mi Madre María Auxiliadora, San José María y San Juan Bosco por su guía espiritual; a mis padres, mi hermana, mi mamá Hilda y mi familia, por su apoyo diario; a mi directora de tesis por su tiempo, conocimientos y por ser mi guía académica en estos cinco meses; y mis amigos por sus muestras de ánimo hacia mi persona.



## **CAPITULO I: EL ARBITRAJE DE CONSUMO**

### **1.1. La relación de consumo y el Derecho de Consumo**

El Derecho de protección al consumidor es una rama jurídica que estudia y regula las relaciones de consumo. LORENZETTI define relación de consumo de modo que abarque todas las situaciones en que el sujeto es protegido antes, durante y después de contratar, cuando es dañado por un ilícito extracontractual o cuando es sometido a una práctica del mercado; cuando lo hace individual o colectivamente. Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del consumidor, de ahí que debe comprender todas las situaciones posibles<sup>1</sup>.

Entonces cuando se está frente a este tipo de relación, inmediatamente se debe estar a la idea de la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y concurrentes, puesto que la ausencia de uno de estos determinará la ausencia de una relación de consumo. Dichos componentes son un consumidor o usuario; un proveedor; y, un producto o servicio materia de una transacción comercial<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> LORENZETTI, Ricardo. *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni editores, Buenos Aires, 2003, p. 74.

<sup>2</sup> Véase Res. N° 221-1998/TDC de fecha 19 de agosto de 1998 en el Exp. N° 279-1997-CPC, Exp. N° 338-1997-CPC y Exp. N° 339-1997-CPC (Acumulados) seguidos de oficio contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L. (Civa). Sanción: 100 UIT.

No obstante haber señalado los tres elementos antes mencionados, DURAND CARRIÓN, sostiene que “para hablar de relación de consumo, debemos considerar que el mundo del mercado actual impone en la comercialización de productos nuevas reglas de juego donde la relación de consumo tiene otra dimensión y no sólo se circunscribe al acto traslativo de cosa-precio, sino que va mucho más allá y es aplicable también a otras situaciones en las que no necesariamente se adquiere un producto, pero si se evidencia una relación entre consumidor y proveedor y que se presenta por lo general en los grandes almacenes”<sup>3</sup>.

Por tanto, la relación de consumo es la materia prima sobre la cual actuará el Derecho del consumidor. Desde un punto de vista legalista, al Derecho del consumidor se le puede definir como lo hace DURAND CARRIÓN<sup>4</sup> es decir “como el conjunto de medidas legales adoptadas por el Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiere o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades”.

Teniendo en cuenta lo señalado el Derecho del consumo es una categoría jurídica que aparece como consecuencia de la necesidad de regular las relaciones jurídicas de los ciudadanos cuando estos actúan en el mercado bajo ciertas circunstancias y es por eso que hoy en día se alude a los consumidores como un grupo específico de personas que son objeto de protección por parte del legislador<sup>5</sup>.

Esta disciplina es autónoma, pues cuenta con principios jurídicos y conceptos propios y con dispositivos especiales que se aplican a dicha materia, lo cual no resta su carácter interdisciplinario ya que establece relaciones directas e indirectas con otras disciplinas tales como el Derecho comercial, el Derecho civil, el Derecho constitucional, entre otros y dentro del conjunto de dispositivos legales establecidos por el

---

<sup>3</sup> DURAND CARRIÓN, Julio. *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Cultural Cuzco, Lima, 2006, p. 302.

<sup>4</sup> DURAND CARRIÓN, Julio. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*, Editado por el Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres, Lima, 2007, p. 59.

<sup>5</sup> VILLALBA CUELLAR, Juan. “Aspectos introductorios al derecho del consumo”, en *Prolegómenos. Derecho y Valores* N° 24, Bogotá, 2009, p. 79.

Estado están dirigidos a la protección de los intereses de los consumidores y tutelar, básicamente, el derecho a la idoneidad de los productos o servicios, el derecho a la información, así como el derecho a la salud e integridad y el derecho a la seguridad.

En el Ordenamiento Jurídico peruano, los primeros antecedentes de la defensa del consumidor se remontan a la Constitución de 1933, la misma que en su artículo 182º, establecía: “Habrá un Consejo de Economía Nacional, formado por representantes de la población consumidora, el capital, el trabajo y las profesiones liberales. Una ley determinará su organización y sus funciones”. Por su parte, la Constitución de 1979 prescribía en su artículo 110º: “El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”.

Del desarrollo constitucional señalado en el párrafo anterior se puede concluir que no había una regulación expresa y definida sobre la defensa del consumidor y el rol del Estado. Dicha regulación la encontramos en la actualidad en el artículo 65º de la Constitución de 1993. Conjuntamente a esta declaración expresa de los derechos a la información, salud y seguridad, se reconoce la protección a los derechos de consumidores y usuarios en el artículo 65º, el principio general de Protección al Consumidor por el cual: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”; es así, que se reconoce el Derecho constitucional, el mismo que cuenta con un desarrollo legal especial posterior, a la protección de los usuarios y consumidores.

Los consumidores son de vital importancia en el desarrollo del mercado, toda vez que es en base a estos que los empresarios despliegan

sus esfuerzos a fin de adecuar su actividad comercial a la preferencia de los consumidores. De ahí que MERINO ACUÑA<sup>6</sup>, citando a MAGUIÑA PARDO, afirme que “para el funcionamiento óptimo del libre mercado, es necesario que se adopten las decisiones de consumo más eficientes que induzcan un alto desarrollo competitivo. En ese sentido se hace necesario establecer un estándar de consumidor con este rol que le corresponde jugar en el sistema”.

Por ello, es que esta rama jurídica encuentra su fundamento en el estado de vulnerabilidad en el que se encuentran los consumidores al momento de interactuar en el tráfico de bienes y servicios. Dicha vulnerabilidad está basada en el déficit de información que sufren respecto a los productos y servicios que ofrecen los proveedores, por lo que la intervención del Estado incide en la regulación el comportamiento de los proveedores.

Ello constituye un fenómeno natural, ya que son los proveedores quienes poseen la información y conocimientos, respecto de los bienes y/o servicios que expenden, por su propia experiencia y especialización en el desarrollo de su actividad comercial, mientras que los consumidores únicamente cuentan con datos primarios y deficientes. A esta desigualdad informativa, el Derecho de consumo la ha denominado asimetría informativa.

En ese orden de ideas, este déficit de información fue considerado en los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, regulados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, en la que se estableció que “en toda relación de consumo, el consumidor a pesar de ser quien mejor sabe qué le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar las decisiones más convenientes. En consecuencia existe un problema de asimetría informativa entre proveedores y consumidores que puede llegar a generar distorsiones que sitúen al consumidor en la incapacidad de elegir soluciones adecuadas. En efecto, los proveedores como consecuencia de su experiencia en el mercado, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden. Ello

---

<sup>6</sup> MERINO ACUÑA, Roger. “El sistema de protección al consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 186, Lima, 2009, p. 64.

trae como consecuencia que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el funcionamiento del mercado”<sup>7</sup>. Teniendo en consideración lo señalado, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, entendió que “los problemas de información en sí misma, son entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir; o que, habiéndolo adquirido, realice un uso adecuado del mismo”<sup>8</sup>.

Esta misma concepción de la asimetría informativa se conserva hasta la actualidad, cuando en una de sus resoluciones, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI sostiene que la protección especial que se brinda a través de la Ley de Protección al Consumidor parte del supuesto de una situación de asimetría informativa existente en el mercado por la cual los consumidores no cuentan con la misma calidad ni cantidad de información que los proveedores, en razón del conocimiento de estos últimos de sus procesos productivos<sup>9</sup>.

ALONZO CHÁVEZ, señala que “una de las principales fallas de mercado es la asimetría informativa, es decir, la diferencia en el manejo de información que existe entre los proveedores y los consumidores respecto de los productos y/o servicios que son puestos en el mercado, pues como se sabe quien conoce al detalle las características de los productos y/o servicios es el proveedor y no el consumidor, pues este último solo conoce lo que el proveedor le ofrece a través de la publicidad”<sup>10</sup>.

Frente a la existencia de dicha asimetría informativa que el ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor ha considerado pertinente regular y reconocer a los consumidores el derecho a la información, el mismo que reviste a su vez un deber en los

---

<sup>7</sup> Vid, Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor regulados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, p. 27.

<sup>8</sup> IDEM.

<sup>9</sup> Vid Resolución N° 0067-2010/CPC del 25 de enero de 2010, emitida en el Expediente N° 1620-2009/CPC, p. 4.

<sup>10</sup> ALONZO CHÁVEZ, Henry. “El debido procedimiento en el proceso sumarísimo de protección al consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 211, Lima, 2011, p. 250.

proveedores, que consiste en la obligación de brindar la información relevante, veraz, suficiente y oportuna a los consumidores respecto a los bienes y servicios que colocan en el mercado.

Este derecho encuentra su fundamento en el reconocimiento referido a que los consumidores no cuentan con la información suficiente sobre los productos o servicios que circulan en el mercado, por lo cual se encuentran en una condición de vulnerabilidad (conforme ya se ha precisado). En este sentido, se le impone la carga al proveedor de cumplir con brindar la información relevante sobre los productos o servicios que ofrece.

SCHVARTZ<sup>11</sup> menciona que “se trata de que el destinatario del producto conozca con precisión todo aquello cuanto pueda ser capaz de influir sobre su decisión de contratar, es decir, debe transmitir la información que resulte necesaria para ese contrato, y el cumplimiento cabal de esa información por parte del proveedor no se limita a la mera transmisión verbal, sino que debe formar parte del plexo contractual”.

En conclusión, establecida la relación de consumo entre proveedor y consumidor ésta se convierte en el ámbito de aplicación del Derecho del consumidor, como categoría jurídica que aparece como consecuencia de la necesidad de regular estas relaciones en las que los consumidores conforman un grupo de personas que son objeto de protección por parte del legislador por el estado de vulnerabilidad en el que estos se encuentran al momento de realizar las transacciones de bienes y servicios por el déficit de información que padecen.

## **1.2. Generalidades sobre el Arbitraje**

La solución de conflictos puede hallarse bajo dos vertientes: La justicia estatal o la justicia privada. En el primer caso ubicamos al proceso judicial como instrumento de solución de conflictos, a diferencia de la justicia privada, en la que se recurre al manejo directo del conflicto. En este caso, se privilegia el ejercicio de la autonomía privada, siempre que este pueda ser sometido a la disposición de sus titulares, como la negociación, la conciliación, la mediación y la transacción, o delegando

---

<sup>11</sup> SCHVARTZ, Liliana. *Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios*, Editorial García Alonso, Buenos Aires, 2005, p. 65.

facultades a un tercero, para que sea este quien resuelva el conflicto a través del procedimiento arbitral. En otras palabras, todo conflicto de intereses, para poder ser dilucidado, permite recurrir a la jurisdicción o a la acción directa de las partes. En este último supuesto se involucra al arbitraje a través del concierto de voluntades de los intervinientes quienes van a delegar a un tercero la solución del conflicto<sup>12</sup>.

DE TRAZEGNIES GRANDA, señala que “el Arbitraje siempre ha existido, ya que los hombres siempre han tenido conflictos y muchas veces han buscado a terceros para dirimirlos de forma imparcial; sin embargo, muchos atribuyen que el arbitraje nace con la intensificación de los contratos”<sup>13</sup>. En este sentido, es preciso afirmar que, el arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, que en el caso peruano, es reconocido a través de los artículos 62°, 63 ° y 139° de la Constitución Política del Perú. Esta Norma contempla la institución del arbitraje estableciendo en su artículo 62° que los conflictos derivados de la relación contractual solo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. RUBIO CORREA sostiene que “lo que atañe al problema de este artículo es aquella situación en la cual el contrato comienza adecuadamente y a satisfacción de las partes pero a través del tiempo y por circunstancias que no se pudo prever al perfeccionarlo se producen desigualdades en las prestaciones que lo hacen especialmente gravoso para una o más de las partes involucradas En tal caso se puede producir una renegociación del contrato pero si no se llegara a algún acuerdo razonable la parte perjudicada puede interponer una acción”<sup>14</sup>.

El artículo 139° antes mencionado, señala que “Son principios y derechos de la función jurisdiccional: 1. La unidad y exclusividad de la función jurisdiccional. No existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y la arbitral”. De ahí

---

<sup>12</sup> LEDESMA NARVAEZ, Marianella. *Jurisdicción y arbitraje*, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2010, p. 26.

<sup>13</sup> DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. “Los Conceptos y las Cosas, Vicisitudes Peruanas de la Cláusula Compromisoria y del Compromiso Arbitral”, en *El Arbitraje en el Derecho Latinoamericano y Español*, Cultural Cuzco, Lima, 1989. p. 543.

<sup>14</sup> RUBIO CORREA, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1999, p. 291.

que el arbitraje “no se trata, obviamente, de una función ejercida por el Estado sino dependiente de los particulares que deciden sustraer del conocimiento del Poder Judicial la solución del conflicto de intereses que los conduce a una controversia. Los Tribunales Arbitrales, sean que estén constituidos por un árbitro único o por árbitros colegiados, se constituyen como un órgano jurisdiccional privado, al que, incluso, pueden someterse el Estado y las entidades públicas cuando la materia puede ser arbitrada al no existir prohibición legal”<sup>15</sup>. Frente a lo normado, PALACIOS PAREJA<sup>16</sup> establece que “(...) la Constitución reconoce, excepcionalmente, naturaleza jurisdiccional al arbitraje, con lo cual los justiciables tienen la posibilidad de optar entre la jurisdicción a cargo del Estado o aquella brindada de manera privada, como consecuencia de un convenio arbitral celebrado con la contraparte” señalando a la par BACA ONETO, que con este numeral se admite que las partes puedan, de común acuerdo, negar la exclusividad de la función judicial, resolviendo sus conflictos extrajudicialmente con la misma eficacia que una sentencia<sup>17</sup>.

Por lo tanto, a partir de la norma fundamental conforme lo ha establecido el Tribunal Constitucional en el Fundamento 11 de la Sentencia emitida en el Expediente N° 00142-2011-PA/TC, “el arbitraje no puede entenderse como un mecanismo que desplaza al Poder Judicial, ni tampoco como su sustitutorio, sino como una alternativa que complementa el sistema judicial puesta a disposición de la sociedad para la solución pacífica de las controversias. Y que constituye una necesidad, básicamente para la solución de conflictos patrimoniales de libre disposición y, sobre todo para la resolución para las controversias que se generen en la contratación internacional”, reconociéndolo además como jurisdicción y “absoluta competencia para conocer y resolver las controversias sometidas al fuero arbitral, sobre materias de carácter disponible (...), con independencia jurisdiccional y, por tanto, sin

---

<sup>15</sup> VIDAL RAMÍREZ, Fernando. “Unidad y exclusividad de la función jurisdiccional”, en GUTIERREZ, Walter. *La Constitución comentada. Análisis artículo por artículo*, Tomo II, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 488.

<sup>16</sup> PALACIOS PAREJA, Enrique. “La motivación de los laudos y el recurso de anulación”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 4, Lima, 2007, p. 316.

<sup>17</sup> BACA ONETO, Víctor. “Los medios “alternativos” de solución de conflictos en el Derecho Administrativo peruano (en especial, análisis de la transacción y el arbitraje en la Ley de Contratos y Adquisiciones del Estado)”, en *Lima Arbitration* N° 1, Lima, 2006, p. 231.

intervención de ninguna autoridad, administrativa o judicial ordinaria (STC 6167-2005-PHC/TC, fundamento 14)”.

Por otro lado, LEDESMA NARVAEZ reconoce que “el arbitraje tiene un origen contractual pero una eficacia jurisdiccional y que la actividad que realizan los árbitros no es jurisdiccional sino expresión del principio de la autonomía privada de las partes. La actividad arbitral precisa ciertas garantías para su correcto desarrollo y eficacia, y en definitiva, a través de ellas se va a obtener un título de ejecución que va a permitir acudir al juzgado a solicitar su ejecución, siendo el derecho procesal quien otorga tales garantías”<sup>18</sup>. Esto lo sostiene la autora porque ella define a la jurisdicción como función ya que no sólo se trata del conjunto de poderes o facultades, sino también de un conjunto de deberes de los órganos del poder público, así el arbitraje no es expresión de función jurisdiccional, sino una actividad regida por el principio de autonomía de voluntades y que la referencia a ella se encuentra en el inciso 1 del artículo 139°, donde se afirma a ésta como un tema de competencia y no de actividad jurisdiccional<sup>19</sup>.

CORDÓN MORENO por su parte señala que, el arbitraje debe ser entendido como “una alternativa heterocompositiva a la solución jurisdiccional de los conflictos privados fundada en la voluntad de las partes, que deciden eludir la intervención jurisdiccional y confiar la decisión del conflicto a un tercero, no juez, cuya resolución, que puede ser de derecho o equidad, aceptan previamente”<sup>20</sup>. Es así que al definir al arbitraje como alternativa heterocompositiva, se está haciendo referencia al otorgamiento que realizan las partes a favor de un tercero -árbitro- para el tratamiento y resolución de la *litis*.

LOHMAN LUCA DE TENA concibe al arbitraje como la institución que regula el acuerdo de voluntades por el cual dos o más personas deciden someter a uno o más terceros, que aceptan el encargo, la solución del conflicto que existe entre ellas y respecto del cual dichas partes tienen capacidad de disposición, obligándose previamente a no llevar la controversia a los tribunales ordinarios sin el previo fallo arbitral, que

---

<sup>18</sup> LEDESMA NARVAEZ, Marianella, Ob. Cit., p. 37.

<sup>19</sup> IBIDEM, p. 39.

<sup>20</sup> CORDÓN MORENO, Faustino. *Arbitraje y jurisdicción: Algunas polémicas*, Aranzadi, Navarra, 2010, p. 42.

deberá expedirse con arreglo a ciertas formalidades<sup>21</sup>. La decisión tomada por el árbitro se expresa a través de un acto denominado laudo arbitral y su vinculación se sustenta en el acuerdo o convenio al que las partes arribaron para poder solucionar su conflicto a través de un proceso arbitral.

Este “convenio arbitral es indispensable para dar nacimiento al arbitraje. Mediante su estipulación las partes someten sus conflictos a la competencia de un tribunal arbitral”<sup>22</sup>. Por regla general, el convenio arbitral nace del acuerdo de voluntades. Dicho acuerdo o convenio ocurre previo al proceso arbitral y autores como CANTUARIAS SALAVERRY sostienen que “podrá otorgarse antes o después de que surja una controversia (...) e, inclusive, durante la tramitación de un proceso judicial”<sup>23</sup>. Este convenio será el reflejo de la autonomía de la voluntad de las partes con la finalidad de sustraer del ámbito del Poder Judicial una determinada controversia privada, por lo que se requerirá que las partes pacten para el efecto la sumisión de sus actuales o potenciales conflictos al arbitraje<sup>24</sup> o como RUSKA MAGUIÑA diría sobre sus derechos disponibles pues en virtud de él, las partes que pactan un arbitraje, haciendo uso de su autonomía privada y autorizados por la ley, se sustraen de la jurisdicción ordinaria a cargo del Estado para someter sus diferencias a particulares que nada tienen que ver con el Poder Judicial, quienes decidirán respecto a los eventuales conflictos que se sometan a su conocimiento<sup>25</sup>.

El convenio arbitral puede pactarse como parte integrante del contrato, como una cláusula o como un acuerdo independiente. Las partes tienen la libertad de pactar el convenio arbitral al tiempo de celebrar el contrato e insertarlo como una cláusula o pactarlo con

---

<sup>21</sup> LHOMAN LUCA DE TENA, Juan. *El Arbitraje*, Biblioteca para Leer el Código Civil, Vol. V, Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1997, p. 9.

<sup>22</sup> SOTO COAGUILA, Carlos, “Comentarios a la Ley General de Arbitraje del Perú – Ley N° 26572”, en SOTO COAGUILA, Carlos (Coordinador). *El Arbitraje en el Perú y el mundo*, Instituto Peruano de Arbitraje y ediciones Magna, Lima, 2008, p. 11.

<sup>23</sup> CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando. “Marco Legal aplicable al arbitraje en el Perú: Ley General de Arbitraje y Legislación aplicable al Estado Peruano”, en SOTO COAGUILA, Carlos, Ob. Cit., p. 37.

<sup>24</sup> IDEM.

<sup>25</sup> RUSKA MAGUIÑA, Carlos., “Pacte con cuidado, podría terminar en el Poder Judicial”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 4, Lima, 2007, p. 51.

posterioridad, exista o no conflicto entre las partes<sup>26</sup>. Así pues, la ley permite expresa o tácitamente que se arbitre sobre determinados derechos concretos que un miembro del cuerpo social siente vulnerados. En otras palabras, la ley otorga a las personas la facultad de disponer que, en caso de un conflicto de interés jurídico, tal o cual derecho puedan ser pretendidos en un juicio ordinario o en un arbitraje privado<sup>27</sup>.

Asimismo, “en el convenio arbitral, las partes pueden estipular sanciones y garantías. Sanciones (penalidades) para la parte que incumpla algún acto necesario a fin de darle al convenio arbitral la eficacia necesaria y garantías con el fin de asegurar el cumplimiento del laudo arbitral. El convenio arbitral, por regla general, debe celebrarse por escrito bajo sanción de nulidad”<sup>28</sup>. Además, “en el convenio arbitral, las partes pueden acordar establecer requisitos adicionales para la designación de sus árbitros. Por su parte, las instituciones arbitrales también pueden hacerlo, señalando claramente dichos requisitos adicionales en sus reglamentos arbitrales (por ejemplo, tener experiencia como abogado, ejercer la docencia, etc.)”<sup>29</sup>.

Por tanto, al arbitraje puede vérselo como esa jurisdicción privada a la que se someten dos o más partes que tienen entre sí una relación obligatoria, en un verdadero acto fundacional, por el cual deciden que las controversias que se deriven de dicha relación se resuelvan, a través de un arbitraje, en el que el órgano competente para tomar las decisiones será un Tribunal Arbitral, sea unipersonal o colegiado<sup>30</sup>, emitirá un laudo arbitral que vinculará a las partes pero que estará sujeto a algún grado de control judicial, quien se encargará de ejecutarlo compulsivamente como si se tratase de sus propias sentencias.

En conclusión, el arbitraje es un medio alternativo de solución de conflictos al que se someten dos o más partes con la finalidad de solucionar su controversia, a través de la emisión de un laudo arbitral por

---

<sup>26</sup> SOTO COAGUILA, Carlos, Ob. Cit., p. 14.

<sup>27</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita. *El arbitraje en la contratación pública*, Palestra y Estudio Castillo Freyre, Lima, 2009, p. 41.

<sup>28</sup> SOTO COAGUILA, Carlos, Ob. Cit., p. 13.

<sup>29</sup> IBIDEM, p. 15.

<sup>30</sup> LATORRE BOZA, Derik. “Transparencia e intervención de terceros en el arbitraje en el Perú”, en *Revista Arbitraje PUCP* N° 9, Lima, 2011, p. 49.

el órgano competente para tomar las decisiones que será un Tribunal Arbitral, sea unipersonal o colegiado que vinculará a las partes pero, que estará sujeto a algún grado de control judicial en su ejecución y que tendrá en el convenio arbitral su origen ya que en mérito a dicho acuerdo se sustrae del ámbito del Poder Judicial la controversia privada.

### **1.3. Definición de Arbitraje de Consumo o Sistema Arbitral de Consumo**

El Arbitraje de Consumo es una clase de arbitraje cuya materia controvertida deriva de una relación de consumo, es decir, de una relación comercial entre los consumidores y proveedores. FERNÁNDEZ FUSTES<sup>31</sup> señala que “el sistema arbitral de consumo se regula como un mecanismo alternativo de la jurisdicción, para la resolución de los conflictos que puedan surgir en el ámbito del consumo entre los consumidores o usuarios y los empresarios o los profesionales”.

La expansión del mercado y su complejidad han traído como consecuencia para el consumidor el haberse visto desbordado en sus relaciones jurídicas de aprovisionamiento doméstico, fundamentalmente por carencias informativas. El proveedor, como uno de los agentes de la transacción comercial, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores; ya que estos conducen el proceso productivo o la comercialización de bienes y servicios en un mercado determinado y por lo tanto, en virtud de una especialización cuentan con los conocimientos e información suficiente, propios del ejercicio de su profesión y giro del negocio. En consecuencia, cuentan con “la posibilidad” de adquirir y utilizar de mejor manera la información relevante en dicho mercado y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención de la ley<sup>32</sup>, a diferencia del consumidor quien posee información inferior a la del proveedor y debe superar muchas veces altos costos para obtenerla; lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias para la toma de una decisión de consumo más idónea, conforme a sus

---

<sup>31</sup> FERNÁNDEZ FUSTES, María. “El Arbitraje de Consumo”, CARRASCO SOULÉ, Hugo (Coordinador). *Temas selectos de teoría del proceso: una visión iberoamericana*, Editorial Porrúa, México, 2012, p. 283.

<sup>32</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. *Ley de Protección al Consumidor*, Editorial Rhodas, 2004, Lima, p. 24.

necesidades reales. Por ello es que el Estado busca equilibrar la situación de desigualdad lo más que pueda, reduciéndola a su más mínima expresión.

Se debe entender que “el rol de los consumidores en el mercado es esencial. No es posible imaginar un sistema económico de este tipo sin entender que su figura central es el consumidor. El mercado existe por y para los consumidores. Nada se justifica en términos de su funcionamiento sin comprender su rol. El consumidor es soberano del mercado porque en el fondo el desarrollo no es otra cosa que aumentar el nivel de bienestar que atraviesan la sumatoria de los consumidores”<sup>33</sup>. En ese sentido, se asume que el consumidor se encuentra en una situación desventajosa de asimetría informativa frente a los proveedores, acerca de la calidad y cantidad de información y, en ese contexto, se llega a afirmar que la relación de consumo que entabla el consumidor no es una en la que existe una perfecta información sobre el objeto materia del contrato, esto debido a que el alto desarrollo científico y tecnológico genera una cierta indefensión del consumidor frente a la diversidad de productos, con características y cualidades respecto de las cuales aquél no tiene la suficiente información,<sup>34</sup> por lo que merece protección en sus derechos.

La situación asimétrica entre el consumidor y el proveedor hacen necesaria la intervención del Estado y, con el reconocimiento de derechos se pone a disposición mecanismos que garanticen el efectivo cumplimiento y defensa de los mismos, por lo que se otorga diferentes ductos jurídicos que sean sencillos, rápidos, no costosos y eficaces, como el arbitraje de consumo, cuya base para el sometimiento de las controversias, la encontramos en la actual Constitución de 1993<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> INDECOPI. “Documento de Trabajo N° 001-2000: Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnóstico y Propuesta”, publicado en el Diario Oficial el Peruano el día 15/03/2000, p. 184697.

<sup>34</sup> AMAYA AYALA, Laeoni. "El sujeto llamado consumidor: entre el *homo economicus* y el *homo sociologicus*", en *Actualidad Jurídica* N° 124, Lima, 2004, p. 57.

<sup>35</sup> “Artículo 62° C.P.: (...) Los conflictos derivados de la relación contractual solo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. (...).

Artículo 63° C.P.: (...) El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de la relación contractual a tribunales constituidos en virtud de tratados en vigor. Pueden también someterlas a arbitraje nacional o internacional, en la forma en que lo disponga la ley.

El desarrollo de la legislación en materia de arbitraje, ajustándolo a la realidad política, económica y social de nuestro país, ampara el reconocimiento de los diferentes derechos de los consumidores, y es el Estado quien otorga y regula mecanismos de protección para que sean ejercidos ante situaciones en las cuales dichos derechos se vean vulnerados; tal como se ve reflejado en la regulación normativa del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Es así como nace el Sistema de Arbitraje de Consumo, sin dejar de lado a la Administración Pública (INDECOPI). Este arbitraje es un arbitraje institucional y está compuesto por las Juntas Arbitrales y Órganos Arbitrales. Debemos señalar que las Juntas Arbitrales tienen carácter permanente y entre sus funciones está la designación de los árbitros que formarán parte del Órgano Arbitral que puede ser unipersonal o colegiado, el mismo que sólo desarrolla la función arbitral conforme a la materia de la controversia que revisará. Es necesario señalar que la exclusividad otorgada al Estado en el Arbitraje de Consumo es objetable, ya que el arbitraje no puede ser despojado de su carácter privado *a priori* ya que 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, etc.).

El 23 de mayo de 2011, se promulgó el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Según señaló la Secretaría de Prensa de la Presidencia de la República de aquel gobierno, el objetivo de esta norma es resolver de manera gratuita y con celeridad los conflictos surgidos entre el consumidor y los proveedores. Esta norma entró en vigencia el 24 de junio de 2011.

Este Sistema de Arbitraje de Consumo se creó con la finalidad de resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, las diferencias surgidas entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los primeros y según lo dispuesto por el

---

Artículo 139° C.P.: 1.- (...) No existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y la arbitral (...).”

Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, este mecanismo puede encontrarse adscrito a los gobiernos regionales y locales, lo que contribuye a que más personas tengan acceso a la protección de sus derechos como consumidores.

La Comisión Revisora estableció el carácter excluyente de este tipo de arbitraje por lo que el consumidor sometido a arbitraje quedará impedido de iniciar un procedimiento administrativo por los mismos hechos o que pueda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la Autoridad de Consumo en los procedimientos que ésta pudiera seguir para la protección del interés público de los consumidores<sup>36</sup>.

Para finalizar, el arbitraje de consumo es un medio que ofrece el Estado a las partes de una relación de consumo, proveedor y consumidor, con la finalidad de resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada, las diferencias que tengan la particularidad de ser materia disponible, y que puedan surgir entre ellos como consecuencia de esa relación de consumo.

#### **1.4. Naturaleza jurídica del Sistema Arbitral de Consumo**

El arbitraje de consumo comparte la misma naturaleza del arbitraje en general. En este sentido, es necesario hacer referencia a las teorías sobre la naturaleza jurídica de esta institución. En cuanto a la naturaleza jurídica del arbitraje, la doctrina se encuentra dividida a razón de dos de las características fundamentales del arbitraje: (i) el convenio de voluntades entre las partes; y (ii) la jurisdicción de la que se encuentra investida el arbitraje.

##### **1.4.1. Tesis contractualista**

En atención a ello, existe una tesis contractualista, la cual postula que, al constituirse como un acuerdo de voluntades entre las partes, expresado en el convenio arbitral, se considera al arbitraje una institución de naturaleza contractual. CASTILLO FREYRE y VÁSQUEZ KUNZE señalan: “para que estemos ante un supuesto de arbitraje, tiene que mediar un contrato que active este

---

<sup>36</sup> Exposición de Motivos del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

mecanismo de solución de controversias. El contrato entre dos sujetos de Derecho que buscan que un tercero administre una justicia que no es la que administran los tribunales ordinarios del Estado, pero que está permitida por ese Estado, es un elemento esencial de cualquier definición de arbitraje. No hay arbitraje si no hay contrato. (...) Para la Teoría Contractualista, también llamada Privatista del arbitraje, (...) la respuesta al problema planteado es que no hay jurisdicción si hay contrato. En buen romance, esta teoría le niega al arbitraje todo carácter jurisdiccional.<sup>37</sup> Se atribuye por tanto la naturaleza contractual al arbitraje al considerar que el laudo emitido por el árbitro es el resultado de un contrato de mandato celebrado con las partes<sup>38</sup>.

#### **1.4.2. Tesis jurisdiccionalista**

Por otro lado, existe la teoría jurisdiccionalista, para quien el Estado, único ente con poder para conocer y fallar en un determinado asunto en armonía con el ordenamiento jurídico, delega esta potestad en los árbitros para que diriman la controversia, porque el estado y no las partes, los autoriza para ello.

#### **1.4.3. Tesis ecléctica**

Finalmente, la teoría mixta o ecléctica combina elementos de las dos tesis anteriores y concluye que el arbitraje tiene naturaleza jurídica propia<sup>39</sup>. Así, para aquellos que propugnan esta tesis, a través del arbitraje “se produce un desplazamiento convencional de la jurisdicción, resolviéndose el conflicto con una resolución (laudo) que tiene la misma eficacia que una sentencia (eficacia de cosa juzgada y eficacia ejecutiva)”<sup>40</sup>. Así, ÁLVAREZ ALARCÓN<sup>41</sup> señala que “(...) los árbitros ejercen una función similar a la judicial, pues el laudo firme produce efectos idénticos a la cosa

---

<sup>37</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y VÁSQUEZ KUNZE, Ricardo. “Arbitraje: Naturaleza y Definición”, p. 5. [en línea] *Disponible en:* [www.castillofreyre.com](http://www.castillofreyre.com), [Consulta: 22 de octubre de 2014].

<sup>38</sup> SOTO COÁGUILA, Carlos, Ob. Cit., p. 5.

<sup>39</sup> IDEM

<sup>40</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo*, Editado por el Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 1999, p. 28.

<sup>41</sup> IBIDEM, p. 29.

juzgada (...) y goza de eficacia ejecutiva (...) el arbitraje reúne las notas que apoyan la tesis jurisdiccionalista, de otra parte, en cuanto que todo ello se hace depender de unos actos previos que se incardinan en la esfera de autonomía privada, se afirma que el instrumento para alcanzar el arbitraje tiene naturaleza contractual. Sin embargo, algunos autores aun reconociendo lo anterior, destacan una preponderancia de las notas jurisdiccionales sobre las contractuales”.

Asumiendo una postura intermedia, los referidos autores, CASTILLO FREYRE y VÁSQUEZ KUNZE, sostienen que “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 este nace, permitido por la ley, para el propósito ad hoc querido por las partes, esto es, poner fin a una controversia de Derecho. La jurisdiccional, de otro lado, en el posterior desarrollo que permitirá realizar ese propósito ad hoc. La realización del propósito pone término al carácter contractual y jurisdiccional del arbitraje”<sup>42</sup>, rebautizando el nombre de su tesis como **Teoría realista del arbitraje**, ya que muestra y expone la realidad del arbitraje, su innegable nacimiento a partir de la voluntad de las partes y la consideración del revestimiento jurisdiccional de sus actos, de forma tal que sus laudos tengan fuerza definitiva.

Así, el arbitraje es una institución jurídica heterocompositiva, en virtud de la cual una tercera persona, objetiva e imparcial, nombrada por las partes mediante convenio, resuelve, en base a una potestad específica el conflicto intersubjetivo de intereses jurídicos, en caso de ser la materia susceptible de libre disposición por las personas afectadas por la discrepancia. Estas personas al pactar el arbitraje pretenden evitar los largos y costosos procesos seguidos ante el Poder Judicial por lo que el arbitraje es una alternativa que aunque resulta más onerosa (lo cual no es del todo cierto), también es más beneficiosa. Así, las partes que pactan un arbitraje, porque así lo autoriza la ley y claro está, haciendo uso de la autonomía de la voluntad, se sustraen de la jurisdicción ordinaria a cargo del

---

<sup>42</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y VÁSQUEZ KUNZE, Ricardo, Ob. Cit., p. 10.

Estado para someter sus diferencias a particulares que nada tienen que ver con el aparato de justicia estatal, quienes decidirán respecto a los eventuales conflictos que se sometan a su conocimiento<sup>43</sup>.

LEDESMA NARVAEZ sostiene que el sistema jurídico peruano asume la teoría jurisdiccional, a partir de la redacción del inciso 1, del artículo 139º, de la Constitución, el que considera excepcionalmente al arbitraje como una expresión de jurisdicción y a partir del precedente vinculante establecido por el TC mediante la Sentencia emitida en el Expediente 6167-2005-PHC-Lima, al considerar que la facultad de los árbitros para resolver un conflicto de intereses no se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes del conflicto sino que tiene su origen y límite en el artículo 139º antes mencionado<sup>44</sup>. Sin embargo, señala que el arbitraje tiene un origen contractual y la eficacia de la actividad que desarrolla el árbitro es jurisdiccional, afirmando que la labor de los árbitros no es jurisdiccional a pesar que reciba la intervención de la jurisdicción, sea bajo un rol subsidiario, complementario o revisor; todo lo contrario, esos puntos de conexión, que se puedan dar desde la jurisdicción hacia el arbitraje, reafirman la posición de monopolio de la función jurisdiccional del Estado<sup>45</sup>. El arbitraje por sí solo no es eficaz<sup>46</sup>. En este sentido, el arbitraje no es expresión de función jurisdiccional, sino una actividad regida por el principio de autonomía de voluntades y que la referencia a ella se encuentra en el inciso 1 del artículo 139º, donde se afirma ésta como un tema de competencia y no de actividad jurisdiccional.

En conclusión, el arbitraje es un medio alternativo de solución de conflictos por el que una tercera persona, de manera objetiva e imparcial, nombrada por las partes mediante convenio, resuelve en base a una potestad específica el conflicto intersubjetivo de intereses jurídicos que se le presenta en este caso al ser arbitraje de consumo derivarán de la relación de consumo entablada entre proveedor y consumidor, mediante la emisión de un laudo que tiene los efectos de una sentencia, pero que estará sujeto

---

<sup>43</sup> RUSKA MAGUIÑA, Carlos, Ob. Cit., p. 51

<sup>44</sup> LEDESMA NARVAEZ, Marianella, Ob. Cit., p. 37.

<sup>45</sup> IDEM.

<sup>46</sup> IBIDEM, p. 38

a algún grado de control judicial, quien se encargará de ejecutarlo compulsivamente.

### **1.5. Características del Sistema Arbitral de Consumo**

Teniendo un panorama un poco más claro de lo que es Arbitraje de Consumo, mencionaremos ciertas características propias del arbitraje en general y que son comunes al Arbitraje de Consumo. Siguiendo a AYLWIN AZOCAR, podemos reducir a ocho las características más importantes del arbitraje: “a) El arbitraje se define como un mecanismo que permite dar solución a un problema, b) La función arbitral es delegada a terceros imparciales y carentes de interés en el conflicto que ante ellos se ventila, c) Estos terceros llamados árbitros son investidos de la facultad de resolver el problema en virtud del convenio arbitral que celebran las partes, d) En el proceso arbitral se debe respetar los derechos de las partes para exponer por sí mismas o por medio de sus abogados sus argumentos, e) Si bien dentro del proceso se deben respetar una serie de principios y derechos procesales de las partes, ello no implica la homologación del arbitraje al proceso judicial, sino que refuerza la idea del arbitraje como sistema privado de solución de conflictos, f) La decisión al término del proceso denominado laudo arbitral pone fin a la actuación arbitral y concluye la disputa entre las partes, g) Las partes deben acatar lo dictaminado por el árbitro o tribunal arbitral, en virtud de su manifestación de voluntad materializado en el compromiso arbitral que dio origen al proceso arbitral y h) El proceso arbitral es independiente y autónomo, cabe intervención alguna de los jueces, quienes sólo podrán intervenir ante la solicitud de las partes para impugnar el laudo y pedir la revisión de su validez”<sup>47</sup>.

De igual manera, la profesora LEDESMA NARVAEZ resalta cuatro características como las más básicas del arbitraje y que complementan las anteriores: “a) Al reconocérsele a los particulares la facultad de someter cuestiones problemáticas al criterio de un tercero, estaríamos constituyendo al arbitraje como un derecho que tienen las partes de elegir entre acudir a este o concurrir al sistema judicial, b) Sólo podrán ser objeto de arbitraje cuestiones sobre las cuales las partes tienen la

---

<sup>47</sup> AYLWIN AZOCAR, Patricio. *El juicio arbitral*, Editorial jurídica de Chile, Santiago, 1958, p. 65.

facultad de disponer libremente, c) La intervención de árbitro sólo podrá derivarse de la manifestación de voluntad expresa y legítima de las partes materializada en un convenio o cláusula arbitral y d) El proceso arbitral concluye con la decisión del árbitro o tribunal arbitral plasmada en un acto arbitral llamado laudo, el cual deberá ser obedecido por las partes - ya que estas así lo quisieron-, y en su defecto acudir al juez para exigir su cumplimiento<sup>48</sup>.

Por lo tanto, las partes con la celebración del compromiso arbitral están renunciando al fuero estatal, y a su vez comprometiéndose de antemano a acatar la decisión del tercero a quien han investido voluntariamente con la facultad de resolver el conflicto<sup>49</sup>.

En ese orden de ideas y analizando las características mencionadas podemos decir que el Arbitraje de Consumo, se caracteriza adicionalmente y en particular por la existencia de: a) Un conflicto de intereses sobre derechos disponibles, dentro de una relación de consumo, b) La existencia de un proveedor adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo y de un consumidor que opte por acudir al procedimiento arbitral, o en su defecto un convenio arbitral celebrado entre el proveedor y el consumidor, c) Se tratará de un arbitraje institucional y de derecho, a cargo de las Juntas y Órganos Arbitrales y d) Es gratuito.

## **1.6. Principios rectores del Arbitraje de Consumo**

Los principios son directrices básicas de una ciencia o disciplina que sirven para orientar su desarrollo y aplicación y para llenar de contenido su objeto. En el campo del Arbitraje de Consumo, al constituir una materia de carácter procesal, los principios que lo delimitan están dirigidos a orientar el desarrollo del proceso arbitral de consumo de modo tal que se garantice una ambiente de imparcialidad e igualdad entre las partes del proceso.

Es menester precisar que cuando hacemos referencia a dichos principios como “directrices básicas”, no se debe entender que son

---

<sup>48</sup> LEDESMA NARVAEZ, Marianella, Ob. Cit., p. 45.

<sup>49</sup> MONTOYA MANFREDI, Ulises. *El arbitraje comercial*, Cultural Cuzco S.A., Lima, 1988, p. 18.

inmodificables y rígidos en su aplicación, toda vez que aquellos deben actualizar y adaptarse a los cambios producto del tiempo y del espacio, esto es, que se trata de figuras que han mutado con transcurrir de dichas variantes y en función al contexto jurídico y social, en el cual se ha pretendido aplicarlos.

Cabe señalar que el arbitraje no puede desenvolverse al margen de la Constitución y del respeto por los derechos fundamentales de la persona, a riesgo que sea declarado inconstitucional; puesto que no se trata de un fin en sí mismo, sino de un medio o un instrumento para la resolución pacífica de controversias que versen sobre materias de carácter disponible por las partes, de conformidad con la Carta Magna<sup>50</sup> y teniendo ello en cuenta el Arbitraje de consumo presenta una serie de principios rectores que ayudan a cumplir su función a los árbitros frente a las controversias originadas en una relación de consumo.

Para ÁLVAREZ ALARCÓN<sup>51</sup> “Los principios referidos son comunes a todos los procesos y su ausencia del arbitraje ocasionaría que el laudo que se dictara no tuviera el valor pretendido, lo que justifica que su infracción sea motivo de recurso de anulación. Realmente si en el arbitraje no se da ocasión a que quien está interesado en sostener una pretensión sea oído, a que las partes puedan contender entre sí, y a que esta contienda se celebre en igualdad de condiciones, la solución del conflicto distará mucho de ser justa”.

Dentro de los principales principios reconocidos por la doctrina y de aplicación imperativa en los arbitrajes de consumo, sin los cuales se consideraría que el proceso arbitral se encuentra viciado de nulidad, destacan: Principio dispositivo, Principio de audiencia, Principio de contradicción, Principio de igualdad y Principio de preclusión, principios generales para todo proceso arbitral independientemente de que este sea de consumo.

---

<sup>50</sup> LANDA ARROYO, César., “El arbitraje en la Constitución de 1993 y en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”, en CASTILLO FREYRE, Mario. *Ponencias del Segundo Congreso Internacional de Arbitraje*, Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre, Vol. 8, Palestra, Lima, 2009, p. 16.

<sup>51</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo, Ob. Cit., p. 92.

### 1.6.1. Principio dispositivo

En virtud de este principio les corresponde a las partes decidir sobre si acuden o no a la jurisdicción en aras a la satisfacción de un interés privado que a ellas solo incumbe. Por ello, la voluntad de las partes siempre será el referente para el árbitro, la que se expresará fundamentalmente a través del convenio. Cabe señalar que la pretensión puede ser introducida por las partes en un escrito común como también lo pueden haber dejado claramente establecido en el convenio arbitral<sup>52</sup>.

El Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, en el inciso 18.2 señala que “El convenio arbitral deberá constar por escrito, en documento firmado por las partes u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo”, por lo que la ley especial nos ofrecería estas posibilidades. Sin embargo, al acudir a la Ley General de Arbitraje, específicamente a su artículo 13º se establece que el convenio arbitral es un acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica contractual o de otra naturaleza y si bien sostiene la norma que debe constar por escrito, también debe entenderse que sucede así cuando “quede constancia de su contenido en cualquier forma, ya sea que el acuerdo de arbitraje o contrato se haya concertado mediante la ejecución de ciertos actos o por cualquier otro medio (...) o cuando se cursa una comunicación electrónica y la información en ella consignada es accesible para su ulterior consulta (...) o cuando esté consignado en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte, sin ser negada por la otra”, ampliando de esta manera la noción de escritura.

Con lo expuesto, “será válido un acuerdo arbitral celebrado verbalmente, siempre que se deje constancia de su contenido. Se privilegia, pues, la existencia comprobable de un acuerdo de voluntad entre las partes, por encima de cualquier requisito formal.

---

<sup>52</sup> IBIDEM, pp. 89-91.

No sólo se elimina la exigencia de la firma de las partes y del intercambio de comunicaciones entre ellas”<sup>53</sup>, incluso la ampliación incluye que lo no escrito será escrito. “Aunque sigue siendo necesario que exista algún medio que permita constatar la existencia de la voluntad, la *forma* requerida por la L.A. dejó de ser un requisito *ad solemnitatem* para convertirse un requisito *ad probationem*. El principal efecto de la norma en comentario es que se da preeminencia al contenido por sobre el continente: En tanto cumpla la principal finalidad que se atribuye a la forma en el moderno derecho de los contratos (dar seguridad a los actos, constatar la presencia del individuo al realizar el acto y registrar su voluntad; en suma, ser *objetivamente reconocible y valorable*), el acuerdo arbitral será válido”<sup>54</sup>.

### **1.6.2. Principio de audiencia**

Por este principio se exige y garantiza que las partes del proceso sean notificadas o emplazadas con el objeto de que puedan establecer su posición y exponer los argumentos que la sustentan, posibilitando así el ejercicio del derecho de defensa. Asimismo, se garantiza el derecho a ser oído y se excluye la posibilidad de que la rebeldía o incomparecencia de las partes sea por causa de la autoridad arbitral y no de su voluntad propia<sup>55</sup>.

### **1.6.3. Principio de contradicción**

Este principio es una garantía de todo proceso. En virtud de este principio, complemento del Principio de audiencia, se garantiza el derecho de las partes a intervenir en el proceso, y que cada una de ellas pueda contradecir o refutar los argumentos u alegaciones esgrimidos por la parte contraria. Su contenido es sustancialmente defensivo y se relaciona estrechamente con el derecho a la igualdad. En suma, un proceso arbitral no puede ser

---

<sup>53</sup> CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando y CAIVANO, Roque. “La Nueva Ley de Arbitraje peruana: Un nuevo salto a la modernidad”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 7, Lima, 2008, p. 57.

<sup>54</sup> IBIDEM, p. 58.

<sup>55</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo, Ob. Cit., p. 94.

válido si no se garantiza el que las partes tengan la posibilidad de contradecir los argumentos de su contraria<sup>56</sup>.

#### **1.6.4. Principio de igualdad**

Este principio procesal viene a constituirse en una aplicación del principio genérico de la igualdad ante la ley previsto por el inciso 2, del artículo 2º, de la Constitución. La igualdad no solo constituye un principio de carácter procesal, sino una institución del Derecho en general, puesto que constituye uno de los pilares del Estado Democrático y Constitucional de Derecho. Dentro del proceso arbitral, mediante el Principio de igualdad se garantiza que las partes del proceso arbitral cuenten con las mismas herramientas para ejercer debidamente su derecho de contradicción y que sean tratados de forma imparcial por la autoridad arbitral, no pudiendo establecerse un trato diferenciado, sino por causas objetivas, debidamente justificadas.

#### **1.6.5. Principio de preclusión**

Señala DEVIS ECHANDÍA que este principio tiende a poner orden, claridad y rapidez en el proceso, ya que lo que hace con él es dividirlo en momentos fundamentales en los cuales se reparte la actividad tanto de las partes como del Juez de tal manera que determinados actos pertenezcan a un determinado estadio fuera del cual no pueden ser ejercitados<sup>57</sup>. Así, por este principio se instaura un parámetro de ordenación del proceso, a través del cual las partes tendrán un plazo perentorio para establecer su posición, argumentos y contra-alegaciones, de modo tal que se pueda establecer adecuadamente las cuestiones litigiosas o controvertidas, y permita centrarse en ellas, evitando que se produzcan nuevas alegaciones o se introduzcan hechos fuera del plazo establecido, lo cual solo dificultaría la emisión del laudo arbitral.

---

<sup>56</sup> IDEM

<sup>57</sup> DEVIS ECHANDÍA, Hernando. *Teoría General del Proceso*, Tomo I, Editorial Universidad, Buenos Aires, 1984, p. 37.

No obstante lo antes mencionado, si bien es cierto este principio es recogido por la doctrina, su aplicación no resulta ser absoluta, ya que por la propia naturaleza del procedimiento arbitral, las partes pueden modificar o derogar la existencia de plazos para la realización de los actos procedimentales a su cargo. De la misma manera, podría suceder en los arbitrajes institucionales (como el arbitraje de consumo) en los cuales los entes a cargo de su desarrollo, mediante sus reglamentos internos y de aplicación obligatoria, pueden prever la inexistencia de plazos para efectuar los actos propios del procedimiento, tales como la oportunidad para la presentación de medios probatorios. En relación a ello, el artículo 21.1, del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo señala que “admitida la petición de arbitraje por el órgano arbitral, éste correrá traslado de ella al proveedor reclamado para que la conteste dentro de los diez (10) días hábiles de notificado”, estableciendo un plazo perentorio para la respuesta del demandado. Sin embargo, el artículo 21.3, prescribe que “el plazo máximo para que el órgano arbitral pueda emitir su laudo es de noventa (90) días hábiles computados desde la fecha de admisión de la petición de arbitraje. Excepcionalmente, el plazo puede ser ampliado por quince (15) días hábiles adicionales cuando la complejidad del caso o la necesidad de actuar medios probatorios adicionales lo justifique”, con lo que demuestra elasticidad en los plazos señalados en la norma en atención a esos supuestos, por lo que cabría una decisión motivada por parte de la autoridad arbitral.

Asimismo, existen otros principios aplicables a los distintos procesos con la finalidad de contribuir a la solución pronta del conflicto de intereses, tales como principio de celeridad, intermediación, concentración, probidad, oralidad, vinculación y formalidad, entre otros.

### **1.7. Elementos del Arbitraje de Consumo**

Los elementos del arbitraje de consumo se dividen en: Elementos subjetivos constituidos por el proveedor, el consumidor y la relación de consumo; y elementos objetivos, conformados por el conflicto de intereses, el convenio arbitral, la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo y las materias susceptibles de arbitraje de consumo. Se desarrollarán a continuación cada uno de ellos:

## 1.7.1. Elementos Subjetivos

### 1.7.1.1. El Proveedor y/o prestador de servicios

Para ESPINOZA ESPINOZA<sup>58</sup> “(...) la definición de proveedor no solo se circunscribe a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena producción – consumo, entendiéndose por esta al conjunto de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicios desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional. Si bien los integrantes de la cadena producción – consumo cumplen roles distintos, la responsabilidad por infracción a la Ley dependerá del fabricante, del importador, del distribuidor, del prestador y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso”.

ÁLVAREZ ALARCÓN, alude a empresario, pero señala que no importa cómo se le denomine, lo que distingue a esta parte del conflicto, es el desarrollar un acto que forma parte de una actividad empresarial, una organización empresarial, un engranaje que es establecido con dedicación, previsión y profesionalidad que no concurren en el consumidor<sup>59</sup>.

Proveedor por tanto es toda aquella persona natural o jurídica que produce, fabrica, expende, comercializa, importa, presta o distribuye los productos y servicios a través de una actividad comercial reiterativa y habitual<sup>60</sup>. Estos entes

---

<sup>58</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan, Ob. Cit., p. 38.

<sup>59</sup> ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo, Ob. Cit., p. 104.

<sup>60</sup> Al respecto, ZEGARRA MULÁNOVICH señala que la nota distintiva del empresario “no sólo es la habitualidad, sino la profesionalidad”, la cual consiste en que “no sólo se debe tratar de una actividad constante, estable, más o menos permanente (que es lo que significa la habitualidad, y la distingue de un mero esfuerzo aislado de producción), sino que la actividad se manifiesta al exterior, se da a conocer y se ejerce públicamente (que es lo que significa la expresión hacer profesión de una actividad)”. Asimismo, implica además “la idea de organización o racionalidad, esto es, conformidad a un plan y al principio de economicidad, que es lo primero que caracteriza a la empresa. En manuscrito: ZEGARRA MULÁNOVICH, Alvaro. Derecho Comercial. Piura, 2014.

económicos pueden ser de derecho público o privado, y la principal condición para que sean considerados como proveedores es la habitualidad de la actividad comercial que realizan<sup>61</sup>. Es decir, que dicha actividad constituya un negocio que esté inmerso en la cadena de producción, cuya finalidad es trasladar el producto o servicio desde el fabricante hacia el consumidor final<sup>62</sup>.

El artículo 9º, del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, establece que, “Los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores” por ello es que estas partes forman parte de los elementos subjetivos y una de ellas es el proveedor del que se ocupa este acápite. Al respecto, el artículo IV, del Título Preliminar, del Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, contiene la definición de proveedor en su numeral 2, prescribiendo lo siguiente:

“2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: 1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público. 2. Productores o

---

<sup>61</sup> ZEGARRA MULÁNOVICH respecto a la habitualidad señala que “lo importante para desencadenar la protección al consumidor no es tanto la realidad de que el proveedor sea un empresario organizado, cuanto la apariencia de ello desde la perspectiva del consumidor, que es, a fin de cuentas, a quien se trata de proteger. Siempre y cuando, como es natural, tal “apariencia” (en caso de no coincidir con la realidad) sea razonablemente imputable al proveedor-empresario aparente o presunto”. En manuscrito: ZEGARRA MULÁNOVICH, Alvaro. Derecho Comercial. Piura, 2014.

<sup>62</sup> En palabras de ZEGARRA MULÁNOVICH, la actividad del empresario debe ser “realizada en nombre propio” y el destino de “la producción de bienes y servicios debe ser el mercado, esto es, para terceros”

fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores. 3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional. 4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores”.

Cabe señalar que esta definición no se circunscribe a quien finalmente vendió el producto, sino al grupo de personas jurídicas o naturales que facilitaron el traslado del producto o servicio desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional, habitualmente.

Con la prescripción legal ya se puede identificar quienes son los llamados y tienen el deber de respetar el principio rector de transparencia que debe existir en el mercado, pues los proveedores de estos bienes y servicios deben de transmitir al consumidor la información, necesaria respecto del precio con la finalidad que tomen estos su decisión de consumo.

#### **1.7.1.2. El Consumidor y/o usuario**

Para la definición de la persona del consumidor o la persona que consume debemos tener en cuenta no sólo el lugar que ocupa éste en la cadena de producción sino, a su vez, la situación en la que se encuentra al momento de ejecutar una transacción comercial y la condición jurídica que ostente. Así, se podría señalar que el consumidor es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> Cfr. SECCIÓN EXTRACTOS DE JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL. "Derecho Constitucional de los consumidores y usuarios", en *Actualidad Jurídica* N° 135, Lima, 2005, p. 148.

En el actual Código de Protección y Defensa al Consumidor, el artículo IV del Título Preliminar, en su numeral 1, establece:

“1. Consumidores o usuarios: 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”.

Así, en el actual Código de Protección y Defensa al Consumidor no sólo se protege al consumidor que haya efectuado la relación de consumo, sino también al que se encuentre afectado por una relación de consumo ajena o indirecta<sup>64</sup>. RODRÍGUEZ GARCÍA<sup>65</sup> señala que “en principio,

---

<sup>64</sup> ZEGARRA MULÁNOVICH precisa que en “virtud de la relación que mantiene con el proveedor, los consumidores pueden ser de cuatro tipos: 1) el consumidor directo o contractual; 2) el indirecto; 3) el potencial o asimilado; y 4) el meramente expuesto”. El primero de ellos surge del contenido del art. IV.1.1 del CPDC, siendo “aquel que adquiere o contrata directamente los productos o servicios con el proveedor”. El segundo será “aquel que de hecho utiliza o disfruta ciertos bienes o servicios de forma legítima, aunque no los haya contratado personalmente”. El tercero es “aquel consumidor que se encuentra en una etapa preliminar a una relación de consumo, esto es, antes de contratar con el proveedor, pero en un espacio o contexto controlado por él; o cuando hay defectos en la información precontractual, o el consumidor es afectado por una publicidad falsa o engañosa, o las tratativas o negociaciones le causan daño por no ser objetivamente conformes a la buena fe”. Estos tres primeros los denomina consumidores primarios. El cuarto será definido en pie de página más adelante. En manuscrito: ZEGARRA MULÁNOVICH, Alvaro. Derecho Comercial. Piura, 2014.

<sup>65</sup> RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo. “Involución y sin razón en la definición del consumidor tutelado”, en *Actualidad Jurídica* N° 201, Lima, 2010, p. 315.

la lógica de tutelar al destinatario final de un producto o servicio es evidente. Se trata del sujeto que no pretende incorporar el bien o servicio de que se trate a una cadena productiva o de comercialización, sino que agota su finalidad con el propio uso. Y es que quienes incorporan el producto, entendido en términos amplios como comprensivo de bienes y servicios, a una cadena productiva o de comercialización, no se encuentran perjudicados directamente por las características indeseables de él”. Sin embargo, ESPINOZA ESPINOZA<sup>66</sup> menciona que “no debemos olvidar que el consumidor no deja de ser una persona que interactúa en el mercado y, en atención al artículo 3° de la Constitución Política del Perú, merece una amplia protección y tutela, que no debe ser limitada a la concreción de una relación de consumo”.

Como se puede notar, es en base al elemento informativo que se ha desarrollado el criterio de asimetría informativa sobre el cual se ha podido basar la protección especial que la ley otorga al sujeto consumidor en una relación de consumo. Por ende, se asume que el consumidor se encuentra en una situación desventajosa de asimetría informativa frente a los proveedores, acerca de la calidad y cantidad de información. De ahí que en la relación de consumo no es que existe una perfecta información sobre el objeto materia del contrato, debido a que el alto desarrollo científico y tecnológico genera una cierta indefensión del consumidor frente a la diversidad de productos, con características y cualidades respecto de las cuales aquel no tiene la suficiente información<sup>67</sup>, para optar finalmente por su relación de consumo.

De esta manera, como señala SAENZ DÁVALOS una aproximación razonada es la de establecer que en situación de consumo no puede encontrarse, sino aquella persona que

---

<sup>66</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 202, Lima, 2010, p. 16.

<sup>67</sup> AMAYA AYALA, Laeoni, Ob. Cit., p. 57.

mantiene relaciones con cualquier agente proveedor (independientemente de su carácter público o privado) sea en calidad de receptor o beneficiario de productos, en condición de destinatario de alguna forma del servicio<sup>68</sup>. En ese sentido, consumidor, no sólo será el adquirente del bien o el contratante del servicio, sino también el que disfruta o usa los mismos aunque no los hubiera adquirido como los familiares o aquellos que conforman el entorno social inmediato<sup>69</sup>.

Por tanto, a decir de BERNALES BALLESTEROS “de esta forma queda claro que el consumidor no es cualquier individuo sino aquel vinculado a los agentes proveedores dentro de un contexto de relaciones generadas por el mercado y por las necesidades evidentes que aquel impone y que por correlato exigen cierto intervencionismo del Estado en aras de garantizar su correcto desenvolvimiento”<sup>70</sup>.

A manera de conclusión se puede afirmar que nuestro ordenamiento jurídico no protege a todos los consumidores que puedan sufrir de la asimetría informativa, sino sólo a aquellos que dentro de una relación de consumo, no estén en condiciones de superar dicho déficit informativo; indistintamente que puedan ser personas naturales o microempresarios (siempre que demuestren la asimetría informativa de la que padecen en relación a un producto o

---

<sup>68</sup> Cfr. SÁENZ DÁVALOS, Luis. “La defensa del consumidor en el derecho constitucional”, en *Revista Jurídica del Perú* N° 42, Trujillo, 2003, p. 117.

<sup>69</sup> Continuando con la clasificación de los tipos de consumidor que realiza ZEGARRA MULÁNOVICH, sobre el consumidor expuesto señala que “es extender la protección del CPDC a los que forman con consumidor primario el grupo familiar o social, aun sin contratar, ni usar o disfrutar de hecho el producto o servicio, ni estar propiamente en una etapa preliminar a la contratación”; “ello generan, por decirlo así, el contexto natural del acto mismo de consumo”, razón por la que “pueden ser considerados destinatarios del producto o servicio en un sentido amplio”. Asimismo, hace la precisión que “aunque se acepta como concepto básico de consumidor al expuesto a una relación de consumo como su destinatario final, debe precisarse de que esa exposición ha de ser imputable al proveedor en condiciones de adecuación, esto es, normal y previsiblemente”. En manuscrito: ZEGARRA MULÁNOVICH, Alvaro. *Derecho Comercial*. Piura, 2014.

<sup>70</sup> BERNALES BALLESTEROS, Enrique. *La Constitución de 1993*, Instituto Constitución y sociedad y editora Rao SRL, Lima, 1999, p. 371.

servicio que no tenga que ver directamente con el giro de su negocio).

### 1.7.1.3. La Relación de Consumo

DURAND CARRIÓN<sup>71</sup> en lo que atañe a relación de consumo señala lo siguiente: “Esta premisa se encuentra regulada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe configurarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinará que no nos encontraremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes:

1. Un consumidor o usuario destinatario final
2. Un proveedor, y,
3. Un producto o servicio materia de una transacción comercial”.

Menciona JIMÉNEZ VIVAS<sup>72</sup>, que “desde el punto de vista subjetivo, se trata de una relación compleja por cuanto participa una pluralidad de sujetos, normalmente más de dos. Si bien aparentemente solo participan el proveedor y el consumidor o usuario, detrás siempre está el Estado, que bajo el precepto de intervención subsidiaria en la economía, toma parte en la relación cuando el consumidor acude ante este para el respeto de un derecho por parte del proveedor, o cuando este último ha incumplido una obligación ante el Estado. En ambos casos, el Estado se presenta bajo la forma de Administración (INDECOPI, Defensoría del Cliente Bancario de la SBS, SUNAT, Gobiernos Locales, Defensoría del Pueblo, etc.). Desde una óptica objetiva, a consecuencia de la participación de varios sujetos, en la relación jurídica, se conforma también el mismo número de situaciones

---

<sup>71</sup> DURAND CARRIÓN, Julio. *Derechos del Consumidor*, Editorial Cuzco, Lima, 2008, pp. 301 y 302.

<sup>72</sup> JIMÉNEZ VIVAS, Javier. “El proceso-contencioso administrativo en materia de defensa del consumidor y usuario”, en *Dialogo con la Jurisprudencia* N° 157, Lima, 2011, p. 49.

jurídicas, y por ende una pluralidad de derechos y obligaciones entre los sujetos intervinientes”.

Las relaciones jurídicas entre proveedores y consumidores se plasman a través de contratos de consumo, los mismos que pueden ser escritos o verbales. Lo que distingue a este tipo de contratos de los contratos civiles es la desigualdad de posiciones de las partes contratantes, puesto que una (proveedor) siempre poseerá o manejará mayor información frente a la otra (consumidor). En conclusión, ese vínculo jurídico entre proveedor y consumidor se caracteriza porque entre esas partes que liga existe una desigualdad informativa que es generada debido a la función que cumplen ambas partes en la actividad comercial y así, mientras el proveedor es quien produce, distribuye, comercializa, importa, etc. los productos o servicios, y por tal hecho, cuenta con conocimientos especializados al respecto, el consumidor sólo los adquiere o contrata sin haber tenido mayor injerencia en la cadena de producción, por lo que no cuenta con los mismos datos que el proveedor y, por tanto, no tendrá la misma capacidad de negociación cuando se lleve a cabo el contrato, produciéndose la asimetría informativa, tan conocida.

De ello se desprende que la relación de consumo es el vínculo jurídico existente entre un consumidor(es) y un proveedor(es), vínculo nacido por la compra de un bien o la contratación de un servicio y, para que la relación pueda articularse es indispensable que, las partes involucradas sean calificadas debidamente como consumidor y proveedor de conformidad con el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **1.7.2. Elementos Objetivos**

### **1.7.2.1. El Conflicto de intereses**

Señala la procesalista LEDESMA NARVAEZ que “al conflicto de manera general lo percibimos como un conjunto de propósitos, métodos, intereses o conductas divergentes.

Atendiendo a la naturaleza del conflicto podemos distinguir al conflicto de derecho y al conflicto de intereses. Los primeros son conflictos jurídicos que reclaman el incumplimiento de convenios o leyes; por citar, un trabajador que no se le abona las horas extras estipulado en el convenio colectivo. Se parte del supuesto que existe una disposición sobre el particular que se trata de interpretarla y aplicarla. Lo importante es que el conflicto se refiera a una supuesta violación de un derecho establecido y jurídicamente reconocido; en cambio los conflictos de intereses, llamados también económicos o de negocios son distintos. No se trata aquí de interpretar el contenido de los derechos de las partes en relación con unas reglas ya existentes sino de determinar en qué deben consistir esas reglas. Aquí no existe necesariamente un derecho que se pueda reivindicar, por citar, un salario digno puede justificarse por razón de justicia, pero no suele haber ninguna disposición legal al cual remitirse para ello<sup>73</sup>.

En atención a ello, este componente constituye en el arbitraje de consumo un elemento forzoso puesto que sin conflicto no existiría la razón de ser del arbitraje, no existiría el objeto litigioso al cual imponerle una fórmula resolutoria. Básicamente es la controversia surgida entre un consumidor y un proveedor con ocasión del suministro de un bien o servicio o por la afectación del interés de un tercero, en este último caso se trata de un tercero que viene siendo afectado por una relación de consumo ajena, razón por la que contará con legitimidad para emplazar al proveedor.

#### **1.7.2.2. El Convenio arbitral**

Al respecto, BULLARD GONZALES<sup>74</sup> señala que “(...) es mediante el convenio arbitral que los sujetos declaran libremente su voluntad de someter sus controversias a una

---

<sup>73</sup> LEDESMA NARVAEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*, Tomo I, Gaceta Jurídica, Lima, 2008, pp. 41-42.

<sup>74</sup> BULLARD GONZALES, Alfredo. *Comentarios a la Ley peruana de Arbitraje*, Editado por Instituto Peruano de Arbitraje, Lima, p. 154.

jurisdicción extraordinaria y privada: el arbitraje, excluyendo por lo tanto la intervención de la jurisdicción del Poder Judicial”. Por lo que el convenio arbitral significaría el ejercicio y la manifestación de la autonomía de la voluntad de las partes involucradas y a ello se debe su carácter contractual.

FRISANCHO AGUILAR, sostiene que “la actual Ley de Arbitraje (Decreto Legislativo nro. 1071, vigente desde 1 de setiembre de 2008) contiene el moderno concepto de convenio arbitral autónomo, superando por segunda vez la discusión entre cláusula compromisoria y compromiso arbitral, acorde con las legislaciones más modernas y la Ley Modelo Uncitral; es decir, el convenio arbitral puede ser una cláusula contenida en un contrato, en el que los otorgantes acuerdan someterse a arbitraje, debiendo entenderse su sometimiento a la jurisdicción arbitral, sin necesidad de suscribir un nuevo acuerdo”<sup>75</sup>.

En materia de arbitraje de consumo son el proveedor y el consumidor quienes convergerán sus voluntades para someter el conflicto de consumo a proceso arbitral, quedando ambos vinculados y sometidos a este. La voluntad de las partes se verá reflejada previo al surgimiento de la controversia o, ya existiendo esta, mediante la aceptación por parte del consumidor a la oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo o mediante acuerdo de las partes debidamente plasmado por escrito o mediante un medio que permitan tener constancia del mismo.

El convenio arbitral sería el acuerdo de voluntades entre el consumidor y el proveedor para someter su conflicto a proceso arbitral. Dicho convenio puede ser post conflicto o pre conflicto. Cuando el convenio es pre conflicto, las partes, inmersas en una relación jurídica contractual, acuerdan que de existir controversia respecto a la ejecución del objeto contractual, se someterán a arbitraje para solucionar el

---

<sup>75</sup> FRISANCHO AGUILAR, Carlos. Ob. Cit., p. 134.

conflicto surgido. En cambio, el convenio post conflicto surge cuando ya se ha dado el conflicto de intereses y las partes voluntariamente acuerdan someterse a arbitraje, ya sea de forma tácita o expresa, para solucionar la controversia.

Por tanto, ante una controversia generada por una determinada relación jurídica, se renuncia a la jurisdicción ordinaria (vía judicial) para pasar a otra alternativa (vía arbitral), en el que las partes pondrán en manos de los árbitros la decisión final del conflicto. En conclusión, el convenio arbitral sería aquel acuerdo entre las partes para resolver los conflictos surgidos por un acto jurídico válido, en una vía distinta a la ordinaria -renunciando a ésta-, que sería la vía arbitral; y que sería la base para el surgimiento de un proceso arbitral.

### **1.7.2.3. La Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo**

El artículo 17°, del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, establece que los proveedores u organizaciones empresariales interesadas en que los conflictos o controversias surgidas con los consumidores se resuelvan a través del procedimiento arbitral, tendrán que adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, para lo cual deberán presentar su solicitud de oferta pública ante la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, es decir, el INDECOPI.

En ese sentido, una vez admitida la solicitud de adhesión esta podrá difundirse en los establecimientos del proveedor, así como en el portal institucional del INDECOPI, siendo el principal efecto el sometimiento de dicho proveedor a las normas que regulan el Sistema de Arbitraje de Consumo dispuestas en el Reglamento antes señalado y en el Código.

El ser parte del Sistema de Arbitraje de Consumo, genera un distintivo que puede ser ostentado por los proveedores a través de su publicidad, establecimiento y otros medios de difusión, conforme lo dispuesto en el artículo 141° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el que a

la letra señala: “Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo: Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos”.

Asimismo, cabe mencionar que la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo tiene una vigencia mínima de un año, transcurrido el cual los proveedores podrán revocar su adhesión, la misma que tendrá efectos a partir de los treinta días hábiles siguientes a la comunicación de la revocatoria a la Autoridad Nacional de Consumo. De no presentar la solicitud de revocación de la adhesión, esta podrá continuar de forma indefinida. La revocación también será objeto de difusión por los mismos medios que el proveedor usó para difundir su adhesión, con el objeto de poner en conocimiento de los consumidores este hecho. Esta revocación no surtirá efectos sobre los arbitrajes válidamente iniciados con anterioridad.

#### **1.7.2.4. Materias susceptibles de Arbitraje de Consumo**

El arbitraje es producto de la libertad contractual puesto que “las partes, en el ámbito de sus derechos disponibles, estipulan que las controversias que a ellos se refieran serán resueltas por árbitros, desplazando de ese modo la intervención del Poder Judicial. Así, quienes se someten a arbitraje expresan inequívocamente su anhelo de no ser juzgados por los tribunales estatales”<sup>76</sup>.

ARIAS ZOLANO, señala que tradicionalmente han sido dos los criterios utilizados para delimitar las materias susceptibles que serán sometidas a arbitraje: a) el criterio de libre disposición conforme a derecho; y b) el criterio

---

<sup>76</sup> CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando. y CAIVANO, Roque, Ob. Cit., p. 46.

patrimonial<sup>77</sup>. CASTILLO FREYRE y SABROSO MINAYA sostienen que en Derecho, disponibilidad no es un concepto que tenga vida propia, sino que está en función de lo que dice la ley.

Sostiene CAMPOS MEDINA<sup>78</sup> que si se sigue la teoría de la libre disposición, será arbitrable toda pretensión en la cual el demandante alegue tener un derecho subjetivo al que corresponde una obligación por parte del demandado, con independencia de la fuente u origen, y respecto del criterio de la patrimonialidad, señala el autor que termina siendo una forma de sustentar el concepto de libre disponibilidad, en el sentido de que se entenderá que si el objeto de una controversia es de carácter patrimonial, entonces, es arbitrable<sup>79</sup>.

DIEZ-PICAZO en atención a la disponibilidad señala que “son actos o negocios jurídicos de disposición aquellos por medio de los cuales un derecho subjetivo actualmente existente es inmediatamente transformado, modificado o extinguido”, por lo que según este autor el titular del derecho podría transmitirlo a otra persona de inmediato, o podría constituir un gravamen o podría renunciar o hacer voluntaria dejación del derecho extinguiéndolo<sup>80</sup>. Con lo que importaría que el derecho se pueda transmitir, gravar, renunciar por su titular para estar ante derechos disponibles y por tanto arbitrables.

La determinación de las materias que serán objeto de arbitraje ha de encontrarse de manera general en la Ley General de Arbitraje, así como de forma especial en el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, por lo que

---

<sup>77</sup> Citado por CASTILLO FREYRE, Mario. y SABROSO MINAYA, Rita, Ob. Cit., p. 42.

<sup>78</sup> CAMPOS MEDINA, Alexander, “La arbitrabilidad del enriquecimiento sin causa. A propósito de los contratos administrativos”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 3, Lima, 2006, p. 319.

<sup>79</sup> IDEM

<sup>80</sup> DIEZ PICAZO, Luis. *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial*, Vol. I, Editorial Civitas, Madrid, 1996, p. 79.

a esas dos normativas deberemos de acudir para ayudarnos a delimitar la materia arbitrable. En este sentido, si acudimos a la normativa general, se encontrará en el inciso 1, del artículo 2º de la Ley de Arbitraje, Decreto Legislativo N° 1071, que pueden someterse a arbitraje las controversias que son materia de libre disposición. Considerando lo prescrito en la norma, LOHMANN señala que en lo que a los temas o controversias arbitrables se refiere, es notorio que la regla ha querido ser bastante amplia ya que una enumeración siempre sugiere exclusión<sup>81</sup>. Por tanto, cuando se alude a “facultad de libre disposición” ha de entenderse que el legislador ha querido emplear tales conceptos para traducir lo que es el poder decisorio y la autonomía de la voluntad. De este modo, salvo excepciones expresas -criterio negativo-, todo aquello que no haya quedado legalmente excluido del ámbito dispositivo, como posibilidad de libertad decisoria sobre un bien o derecho y todo aquello sobre lo que a su vez pueda celebrarse una transacción o renunciarse, es susceptible de arbitrase<sup>82</sup>.

En el caso del Arbitraje de Consumo, que es una clase de arbitraje, su carácter especial radica en el objeto susceptible de sometimiento a proceso arbitral. En tal sentido, el Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores como lo establece el artículo 9º del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo peruano, que expresamente prescribe “los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”. Asimismo, el inciso 2 ,del artículo 1º, de esta misma norma señala que “El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los

---

<sup>81</sup> LOHMANN LUCA DE TENA, Juan, Ob. Cit., pp. 61-68.

<sup>82</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita, Ob. Cit., p. 45.

derechos reconocidos a los consumidores”, por lo que sin mayor descripción la norma especial en lo que se refiere a materia arbitrable en este sistema, es muy amplia pero, ya que alude a derechos reconocidos, si nos remitimos al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, en su capítulo I, establece que los consumidores tienen una serie de derechos, los que aparecen listados en el artículo 1°, desde los literales a) hasta la k), expresamente establecidos como son:

- a) “Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c) Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e) Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f) Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g) A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según

sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

- h) Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i) Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j) Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k) Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar”.

Para a continuación, en el artículo 1.2, prescribe que “la enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales” y en el artículo 1.3 establecer que “es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario”.

Cabe acotar que el artículo 9º, del Anteproyecto del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, en su inciso 1, señaló que “no pueden someterse a arbitraje conflictos que versen sobre productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos y actos que afecten intereses colectivos o difusos”, con lo que si bien en sentido afirmativo no establecía los derechos protegidos si establecía los conflictos que no podían ser tramitados ante este sistema para ser resueltos.

Frente a lo regulado y en atención a lo dispuesto por el Artículo 2° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, que establece “el arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto por el Código, el presente Reglamento y, en lo no previsto en estos cuerpos normativos, por el Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje o por el instrumento normativo que lo sustituya o modifique, en lo que resulte pertinente” cabe señalar que según este Reglamento y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los conflictos que se tramitasen en el procedimiento arbitral de consumo serían los que se generen respecto de estos derechos contenidos en el artículo 1°, pero teniendo en cuenta el inciso 1, del artículo 2° de la Ley de Arbitraje, Decreto Legislativo N° 1071, en aplicación supletoria, que para ser materia arbitrable debe ser de libre disposición.

Por tanto, la materia arbitrable bajo el sistema de arbitraje de consumo, serán los conflictos en los que están en juego derechos reconocidos a los consumidores, bien legalmente, bien en el contrato, ya sea que estén contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o leyes especiales e incluso los que no estén integrados en dicho Código, pero que deriven de una relación de consumo, resulten lesionados y tengan carácter disponible.

De ello se desprende que solo podrán ser sometidos a arbitraje de consumo los reclamos o peticiones de los consumidores que versen sobre derechos disponibles, en clara concordancia con la Ley General de Arbitraje debiendo ser declarados improcedentes las demás materias excluidas de arbitraje, pudiendo los consumidores acudir al INDECOPI en dichos casos.

Si avanzamos con el articulado de la norma de arbitraje de consumo, de la lectura del último párrafo del artículo 12° y del artículo 13°, nos damos cuenta que se considera a las peticiones de arbitraje según cuantía ya que el último párrafo del artículo 12° establece expresamente que: “Las Juntas

Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal. Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias”, y el artículo 13° señala que en caso de Órganos Arbitrales Unipersonales, los árbitros nominados “Conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias”, con lo que en virtud de este criterio las Juntas Arbitrales serán las que establezcan quien es el que resuelve en función de la cuantía de las pretensiones: Unipersonal, si es que la cuantía no supera las 5 UIT o colegiado si es que la cuantía supera las 5 UIT, y no intervendrían las partes ya que no se ha establecido el supuesto en la normativa de consumo.

Conforme lo establece el artículo 11°, del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, “las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOPI; las organizaciones empresariales interesadas; y, la entidad de la administración pública en la que se constituyó la Junta Arbitral de Consumo propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros” por lo que del órgano arbitral colegiado al unipersonal se produce una situación de reducción de los árbitros, que puede suponer una ventaja económica pero tiene el inconveniente de que puede causar una suerte de recelo en la parte empresarial al momento de adherirse al sistema arbitral, porque el órgano encargado de dar la solución a la controversia no representa sus intereses, como lo señala CUBILLO LÓPEZ, ya que dicha situación también se presenta en el Sistema de Arbitraje español<sup>83</sup>.

---

<sup>83</sup> CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José, Ob. Cit., p. 316.



## **CAPITULO II: EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL DERECHO COMPARADO**

### **2.1. La Ley Modelo de UNCITRAL<sup>84</sup>**

OSTERLING PARODI, señala en lo referente a esta ley que es un documento que nace cuando se debatía entre dos posibilidades: Modificar la Convención de Nueva York o aprobar una ley modelo que uniformizara las legislaciones internas de cada país miembro en lo que a arbitraje comercial se refiere. Finalmente, se decidió por crear una ley modelo, por lo que el 21 de junio de 1985, se aprobó la denominada Ley Modelo UNCITRAL<sup>85</sup>.

El arbitraje exige un marco jurídico estable que facilite la resolución de disputas en un mercado global. Desde la creación de la CNUDMI en el año 1966, el arbitraje ha sido uno de los temas prioritarios de la agenda de la UNCITRAL. Pero, la globalización normativa del arbitraje se produjo con anterioridad merced de la

---

<sup>84</sup> Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI, siglas en español) o *United Nations Commission for the Unification of International Trade Law* (UNCITRAL, por sus siglas en inglés).

<sup>85</sup> OSTERLING PARODI, Felipe. “La necesidad de unificar las normas sobre arbitraje en América Latina como consecuencia de la globalización”, en *Compilación de Ponencias del Congreso internacional de arbitraje*, FEPUCP, Lima, 2007, p. 207.

aprobación del Convenio de Nueva York (CNY) de 1958, sobre reconocimiento y ejecución de laudos arbitrales extranjeros<sup>86</sup>.

Así, la UNCITRAL se empeñó en la creación en el año 1985 de una Ley Modelo sobre arbitraje comercial internacional que se ha convertido, junto con el Convenio de Nueva York, en las herramientas fundamentales para la armonización normativa del arbitraje<sup>87</sup>. Esta ley es un documento sugerido a cada país, a fin que el mismo sea incorporado en su legislación interna. “El propósito de ello es evidente: unificar las legislaciones internas de los países sobre la base de normas uniformes que determinen los conceptos y alcances del arbitraje comercial internacional. Lograr dicho objetivo eliminaría cualquier conflicto que potencialmente pudiera existir entre un arbitraje internacional y la legislación interna de cada país, convirtiendo a la institución arbitral en un mecanismo de solución de controversias idóneo y eficaz en las transacciones internacionales”<sup>88</sup>.

UNCITRAL, ha logrado aunar los principios jurídicos provenientes de diferentes ordenamientos, mediante equilibrios complejos y delicados, legitimando así su posición como agencia formuladora capaz de elaborar el derecho exigido por una economía globalizada<sup>89</sup>.

La Asamblea General de las Naciones Unidas ha recomendado el uso de las Reglas de Arbitraje de la CNUDMI en los contratos comerciales internacionales. El Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI revisado fue adoptado en 2010 y está destinada a reflejar la evolución de la práctica arbitral en el período transcurrido desde la adopción de las Normas de 1976. Las reglas de 2010 se presume que se aplican a los acuerdos de arbitraje celebrados después del 15 de agosto del 2010<sup>90</sup>.

---

<sup>86</sup> PERALES VISCASILLAS, María. “La globalización normativa del arbitraje comercial internacional: La labor de la CNUDMI/UNCITRAL”, en SOTO COAGUILA, Carlos, Ob. Cit., p. 696.

<sup>87</sup> PERALES VISCASILLAS, María, Ob. Cit., p. 696.

<sup>88</sup> OSTERLING PARODI, Felipe, Ob. Cit., p. 207.

<sup>89</sup> PERALES VISCASILLAS, María, Ob. Cit., p. 696.

<sup>90</sup> CORTE PERMANENTE DE ARBITRAJE. [en línea] *Disponible en:* [http://www.pca-cpa.org/showpage8ea3.html?pag\\_id=1064](http://www.pca-cpa.org/showpage8ea3.html?pag_id=1064) [Consulta. 24 de enero de 2016].

En el año 2013 se añadió un nuevo párrafo con el Reglamento de 2010, para incorporar el nuevo Reglamento de la CNUDMI sobre Transparencia entre Inversionista-Estado- Arbitraje basada en el Tratado. Las normas de transparencia se aplicarán al arbitraje inversionista-Estado basada en un tratado iniciado bajo el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI en materia de tratados, celebrados a partir del 01 de abril 2014, a menos que las partes en el tratado pertinente hayan acordado en contrario. También serán de aplicación en materia de tratados de inversión celebrados antes del 01 de abril 2014, si las partes en el arbitraje o las partes en el tratado de inversión relevante, han aceptado su aplicación a partir del 1 de abril de 2014. En materia de tratados multilaterales de inversión celebrados antes del 1 abril de 2014, las normas de transparencia se aplicarán si el Estado de la demandante y el Estado demandado han aceptado su solicitud. Además, las normas de transparencia pueden ser utilizadas en los procedimientos *ad hoc* o arbitrajes inversionista-Estado instituidos bajo normas distintas de las Reglas de Arbitraje de la CNUDMI<sup>91</sup>.

La Ley modelo de UNCITRAL con sus últimas enmiendas dadas el 7 de julio de 2006 comprende en el capítulo II lo relativo a definir los alcances y las formalidades del acuerdo arbitral de naturaleza internacional; en el capítulo III se regula la composición del tribunal arbitral, cuyo número podrá ser determinado libremente por las partes; para regular en el capítulo IV temas ligados a la competencia del tribunal arbitral; estableciendo en el capítulo V las normas relativas a la sustanciación de las actuaciones arbitrales como el trato equitativo de las partes, cómo se determina el procedimiento, el lugar de celebración del arbitraje así como la iniciación de las actuaciones arbitrales. En el capítulo VI se determina las normas aplicables al fondo del litigio, la adopción de decisiones cuando hay más de un árbitro, el llegar a una transacción durante las actuaciones arbitrales, la forma y contenido del laudo así como la terminación de las actuaciones arbitrales y la corrección e interpretación del laudo; en el capítulo VII se regula la impugnación del laudo arbitral a través de la petición de nulidad ante un tribunal, por causales determinadas que no podrá formularse después de transcurridos tres meses contados desde la fecha de la recepción del

---

<sup>91</sup>CORTE PERMANENTE DE ARBITRAJE. [en línea] *Disponible en:* [http://www.pca-cpa.org/showpage8ea3.html?pag\\_id=1064](http://www.pca-cpa.org/showpage8ea3.html?pag_id=1064) [Consulta. 24 de enero de 2016].

laudo y finalmente en el capítulo VIII se regula el tema del reconocimiento y ejecución de laudos arbitrales, especificando los motivos para denegar estos actos<sup>92</sup>.

En la ley modelo de UNCITRAL se tratan ampliamente diversos temas que involucran al arbitraje comercial internacional, desde el nacimiento del convenio arbitral hasta el reconocimiento y ejecución del laudo. Cabe señalar que la labor de la CNUDMI no afecta a la legislación protectora del consumidor. Los textos de la CNUDMI se aplican a las operaciones comerciales entre empresas y no entre éstas y los consumidores. Por ejemplo, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no se aplica a las operaciones con mercaderías que el vendedor sabe destinadas al "uso personal, familiar o doméstico", ni tampoco a las lesiones corporales que las mercaderías pudieran causar. De forma análoga, en la Ley Modelo sobre Comercio Electrónico se dice explícitamente que su régimen "no deroga ninguna norma jurídica destinada a la protección del consumidor". En cualquier caso, los Estados que decidan incorporar a su derecho interno textos legales de la CNUDMI pueden supeditarlos al grado de protección del consumidor que estimen adecuado<sup>93</sup>, es por ello que resulta conveniente su inclusión en este trabajo, puesto que al momento de analizar la normativa peruana sobre arbitraje de consumo, se verá si esta incluye en algún grado o aspecto la normativa de UNCITRAL.

La Ley peruana de Arbitraje, Decreto Legislativo N° 1071, tiene como fuente la Ley Modelo de UNCITRAL con sus últimas enmiendas, más aún si es que el TLC contemplaba el compromiso de hacer mejoras en los sistemas arbitrales a fin de mejorar el cumplimiento de las obligaciones entre los nacionales de ambos países. Por ello es que el Poder Ejecutivo aprobó dicho Decreto, el que se dio en un contexto de

---

<sup>92</sup> La CNUDMI aprobó una serie de enmiendas el 7 de julio de 2006. Una es al párrafo 2 del Artículo 1 (Ámbito de aplicación), la otra al Artículo 7 (Acuerdo de Arbitraje) y al párrafo 2 del Artículo 35 (Reconocimiento y ejecución de Laudos); así mismo sumó el Artículo 2.A referente a la necesidad de tener en cuenta el origen internacional y de promover la uniformidad de su aplicación en la interpretación de la ley; además creó un capítulo adicional que reemplaza el anterior Artículo 17 (medidas provisionales).

<sup>93</sup> COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL. [en línea] *Disponible en:* [http://www.uncitral.org/uncitral/es/about/work\\_faq.html](http://www.uncitral.org/uncitral/es/about/work_faq.html) [Consulta 24 de enero de 2016].

promoción de las inversiones y con la finalidad de crear una atmósfera más favorable a los inversionistas y empresas que deseen hacer negocios en el Perú, pues efectivamente se dio en el marco de la implementación del TLC con los Estados Unidos<sup>94</sup>.

## 2.2. España

### 2.2.1. Su fundamento y regulación

En materia de reclamaciones, el facilitar su formulación y muchísimo mejor su solución es uno de los elementos esenciales de cualquier sistema de protección de los derechos de los consumidores. La Constitución española en su artículo 51.1 impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Si bien la norma constitucional no hace referencia de manera expresa a los mecanismos de ADR (*Alternative Dispute Resolution*), no se puede desconocer que la construcción de un sistema eficaz de resolución extrajudicial de litigios permite ampliar las posibilidades de salvaguarda de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios a través de procedimientos eficaces<sup>95</sup>.

NAVARRO señala que “lo que garantiza el artículo 51.1 es la defensa de los consumidores y usuarios y la protección de su seguridad, salud y legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. Ni la palabra defensa y la locución de procedimientos eficaces, permite deducir que detrás de ellas se halle recogido el instrumento arbitral privado o institucional para resolver las quejas de los consumidores y usuarios”<sup>96</sup>.

---

<sup>94</sup> SOTO COÁGUILA, Carlos y BULLARD GONZÁLES, Alfredo. (Coordinadores). *Comentarios a la Ley peruana de arbitraje*, Tomo I, Instituto peruano de arbitraje, Lima, 2011, pp. XIV-XIX.

<sup>95</sup> ESPÍN ALBA, Isabel. “Arbitraje y mediación de consumo: A propósito de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo”, en *Boletín del Ministerio de Justicia* N° 2160, Madrid, 2013, p. 2.

<sup>96</sup> Citado por PASTOR SELLER, Enrique y STEELE GARZA, José Guadalupe. “El conflicto y su resolución a través del arbitraje de consumo en España”, en *Mediaciones Sociales* N° 13, Madrid, 2014, p. 193.

Instaurar derechos sin poner a disposición de sus titulares los adecuados mecanismos que garanticen su ejercicio efectivo privaría a estos derechos de todo su valor y eficacia práctica, por lo que es indispensable asegurar al consumidor una serie de canales jurídicos, sencillos, rápidos, eficaces y poco costosos para que pueda hacer valer sus derechos cuando han sido lesionados,<sup>97</sup> por ello existe el arbitraje de consumo.

Así, en el derecho español la institución del arbitraje consiste, en lo fundamental, en “un mecanismo de resolución de litigios o conflictos que los interesados en ellos, de común acuerdo, excluyen del conocimiento de los jueces y tribunales de justicia, por razones básicamente de operatividad y rapidez en la decisión. El arbitraje, necesariamente, ha de encontrarse asentado en el acuerdo o común designio de las partes de sustituir el recurso a los órganos jurisdiccionales por el funcionamiento directo e inmediato de unos árbitros que dicten una resolución sobre el litigio existente”<sup>98</sup>.

En materia de consumo, mediante Ley N° 26/1984, del 19 de julio, se dio la “Ley para la defensa de los consumidores y usuarios”, mediante la cual se establece como mecanismo de atención de las reclamaciones en el ámbito propio de los consumidores. Así, el artículo 31.1 de dicha norma estableció: “1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las asociaciones de consumidores y usuarios, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24° de la Constitución”.

---

<sup>97</sup> GUILLÉN CARAMÉS, Javier. “El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios”, en COLLANTES GONZÁLEZ, Jorge Luis. *El Arbitraje en las distintas áreas del Derecho*, Primera Parte, Palestra y Universitat Abat Oliba CEU, Lima, 2007, p. 378.

<sup>98</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. “El Sistema arbitral de consumo en España”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 3, Lima, 2006, pp. 261-262.

De la lectura de dicho numeral se advierte que se excluyen del arbitraje de consumo los supuestos particularmente problemáticos y de gravedad (en los que haya de aplicarse el Código Penal o en los que exista un atentado contra la vida o la integridad física de las personas de manera general) y, además, se establecía ya el criterio que el arbitraje siguiera pautas de sencillez y facilidad procedimental<sup>99</sup>.

El numeral 2 del mismo artículo establece que el sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito; para establecer en el apartado número 3 que “los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias”. Estas prescripciones normativas fueron complementadas por otras de no menor importancia que, pocos años después, se establecieron por las dos primeras disposiciones adicionales de la Ley N° 36/1988, del 5 de diciembre y, siguiéndolas en parte, por la disposición adicional única de Ley N° 60/2003, Ley de Arbitraje, del 23 de diciembre, señalando:

- a) Que la Ley general sobre el arbitraje sería de aplicación supletoria al sistema arbitral de consumo, que será gratuito, además que el laudo no tendría por qué elevarse a documento público (o “protocolizarse notarialmente”, en términos técnicos).
- b) Por su parte, la disposición adicional segunda de la Ley N° 36/1988 (que ya no es objeto de contemplación por parte de la Ley N° 60/2003) delegó en el Gobierno el desarrollo reglamentario del sistema arbitral de consumo<sup>100</sup>.

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios, nunca entre solo particulares o solo proveedores, y la norma específica que lo consideró en especial fue el Real Decreto

---

<sup>99</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, Ob. Cit., pp. 264-265.

<sup>100</sup> IBIDEM, p. 265.

Nº 636/1993, del 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, pese a que el arbitraje de consumo ya estaba operativo desde el 20 de mayo de 1986, fecha en la que se constituyeron las tres primeras Juntas Arbitrales de Consumo en España (Madrid, Valladolid y Badalona).

Posteriormente, conforme ya ha sido señalado, entró en vigencia la Ley de Arbitraje Nº 60/2003 del 23 de diciembre, cuya disposición adicional única establece que “esta ley será de aplicación supletoria al arbitraje a que se refiere la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de Consumidores y Usuarios, que en sus normas de desarrollo podrá establecer la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho”.

La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, sobre mejora de la protección de los consumidores y usuarios, ha visto la necesidad de una nueva regulación, y en su disposición final sexta, indicó el plazo de un año desde su entrada en vigor, para que el Gobierno dictase una nueva regulación del Sistema de arbitraje de consumo (SAC), “incluyendo el arbitraje virtual. Mandato cumplido a tenor de la puesta en marcha del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), que en sus artículos 57º y 58º sienta las bases del nuevo SAC, desarrollado reglamentariamente por el vigente Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero (RDAC), y que tuvo presente la necesidad de adecuar la regulación del SAC a la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (LA)”<sup>101</sup>.

El artículo 1º, del RDAC 231/2008, dispone que “el Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal y contractualmente reconocidos al consumidor”. Por tanto, el sistema arbitral de consumo se regula como un mecanismo alternativo a la

---

<sup>101</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 8.

jurisdicción, para la resolución de los conflictos que puedan surgir en el ámbito del consumo entre los consumidores o usuarios y los empresarios o los profesionales<sup>102</sup>.

Este arbitraje se trata de un sistema de solución de conflictos jurídicos de naturaleza extrajudicial, encomendado a personas que no forman parte de la jurisdicción, pero que resolverán la controversia a través de un laudo o resolución que dicte, por lo que “no es una fórmula negocial de solventar controversias, aunque sí tenga en su base un acuerdo de voluntad de las partes implicadas – o convenio arbitral-, por el que libremente deciden utilizar esta vía para arreglar el litigio existente entre ellas y se obligan a aceptar la resolución que dicten los árbitros”<sup>103</sup>.

La finalidad de este sistema es resolver con carácter vinculante y ejecutivo, los conflictos relativos a los derechos legalmente reconocidos a los consumidores, mediante la decisión de un tercero imparcial (colegio arbitral de consumo), las controversias relativas a actos de consumo entre consumidores que han adquirido un bien o un servicio para su consumo final, de un empresario, profesional o prestador de servicios que actúe con ánimo empresarial<sup>104</sup>. El laudo será vinculante para las partes, no sólo ni particularmente por el pacto que concede la misma eficacia que a una sentencia judicial firme, sino porque el ordenamiento jurídico le concede la misma eficacia<sup>105</sup>.

PÁEZ ÁLAMO<sup>106</sup>, señala que para los consumidores y usuarios, es el cauce más adecuado para hacer valer sus derechos sin las dificultades que, normalmente, supone para ellos acudir a la vía judicial, que refuerza la confianza de los consumidores en

---

<sup>102</sup> FERNÁNDEZ FUSTES, María, Ob. Cit., p. 283.

<sup>103</sup> CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José. “El procedimiento para la tutela arbitral de los consumidores”, en CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José (Coordinador). *Cuestiones actuales sobre la protección de los consumidores: tutela penal, civil y arbitral*, Civitas y Thomson Reuters Editores, Navarra, 2010, pp. 277-278.

<sup>104</sup> SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “El Arbitraje de Consumo”, en *Anuario Jurídico y Económico Escudrialense* N° XL, 2007, San Lorenzo de Escorial, p. 104.

<sup>105</sup> CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José, Ob. Cit., p. 278.

<sup>106</sup> PÁEZ ÁLAMO, Alicia. “El sistema arbitral de Consumo”, en *Recogidas* N° 45, Granada, 2009, pp. 1-2

aquellas empresas que ostentan el distintivo de adhesión al sistema, ya que saben que en caso de conflicto éste será resuelto de manera rápida, eficaz y gratuita.

Al ser el arbitraje de consumo un sistema voluntario y alternativo de resolución de conflictos, el consumidor y empresario pueden optar entre dos posibilidades como sostiene SAN CRISTOBAL<sup>107</sup>:

- a) Elegir el arbitraje de consumo como una alternativa más barata para resolver sus controversias por equidad -a menos que acuerden en contrario-, en la que no es posible la impugnación con carácter general del laudo por motivos de fondo, sino meramente procesales y sería concebido como un sistema de instancia única.
- b) Elegir la jurisdicción ordinaria como un sistema de resolución de conflictos para el que se aplica el derecho, con más requisitos procedimentales, pero donde siempre cabe la posibilidad de que un tribunal superior revise la decisión adoptada en la primera instancia.

Mediante el RDAC 231/2008, se introdujo el **arbitraje colectivo** por el cual se resolverá en un único procedimiento arbitral de consumo, los conflictos que tienen origen cuando una empresa o profesional haya podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios por la misma causa y se vea afectado un número determinado de estos. Quien los resuelva será la Junta Arbitral competente de la comunidad donde estén domiciliados los consumidores afectados.

El arbitraje de consumo español, tiene carácter institucional, en cuanto está administrado por instituciones que gestionan el otorgamiento del convenio arbitral, la designación del colegio arbitral y la gestión del procedimiento<sup>108</sup>. Desde un punto de vista organizativo, los pilares institucionales sobre los que tradicionalmente se ha construido el arbitraje de consumo en

---

<sup>107</sup> SAN CRISTOBAL REALES, Susana, Ob. Cit., p. 105.

<sup>108</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 10.

España son las Juntas Arbitrales de Consumo, Órganos Permanentes, y los Colegios Arbitrales designados por aquéllas, para la decisión de cada controversia planteada. De ese modo, la Junta Arbitral es el órgano de gestión del arbitraje institucional de consumo, que presta los servicios técnicos, administrativos y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros, están compuestas por un presidente, un secretario y el personal de apoyo y no dicta laudos ya que esa tarea corresponde a los colegios arbitrales designados al efecto por las juntas<sup>109</sup>. Las juntas arbitrales de consumo son órganos de administración y gestión que dependen de la Administración Pública, son órganos cuya naturaleza es administrativa, integrándose dentro de la organización de la administración territorial que las crea, no tienen personalidad jurídica y son constituidas por cualquier administración mediante acuerdos con el Instituto Nacional de Consumo, del que dependen orgánica y económicamente. Son dotadas de los medios personales y materiales por la administración pero son autónomas funcionalmente y no mantienen relación jerárquica entre Juntas Arbitrales ni con el Instituto Nacional de Consumo. Así, mismo ellas tienen a cargo la remuneración de los árbitros que designan no así las partes.

Asimismo, el vigente RDAC ha introducido dos nuevos órganos. Por un lado, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo que, entre otras atribuciones, resuelve los recursos administrativos frente a las resoluciones de admisión o inadmisión de solicitudes de arbitraje dictadas por los presidentes de las Juntas Arbitrales. Y, por otro lado, el Consejo General del Sistema Arbitral, encargado de establecer los criterios generales del funcionamiento del sistema<sup>110</sup>.

Este es un arbitraje que tiene carácter gratuito, frente al arbitraje ordinario, razón por la que no le son aplicables las reglas relativas a las costas del procedimiento. Sin embargo, hay excepciones. En materia probatoria, según el artículo 45º del RDAC, la gratuidad alcanza sólo a las pruebas practicadas de oficio

---

<sup>109</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 10.

<sup>110</sup> IDEM

propuestas por el órgano arbitral, las cuales serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias. A diferencia de los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte, los que serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad<sup>111</sup>. Lo mismo ocurre con la ejecución del laudo arbitral y con la acción de anulación que se puede interponer frente al laudo. Ambas actuaciones se llevarán a cabo ante la jurisdicción civil, siendo necesario nombrar abogado y procurador<sup>112</sup>.

Las reclamaciones que pueden resolverse a través del sistema arbitral de consumo son los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía. A pesar de ello no será materia del arbitraje de consumo las cuestiones sobre: (i) las que exista resolución judicial firme y definitiva, (ii) aquellas en que las partes no tengan poder de disposición, (iii) cuando la parte reclamante no tenga capacidad de obrar o representante legal, vínculo de filiación o de matrimonio, (iv) las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal, (v) cuando concorra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios de delito, (vi) la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de intoxicación, lesión, muerte o de hechos en los que existan indicios racionales de infracción penal.

La solución de la controversia se da a través de la emisión de un laudo, el que debe ser, en todo caso, motivado (artículo 48.1. del Reglamento del Arbitraje de Consumo). Se trata del mismo nivel de garantía del derecho a una tutela judicial efectiva, que asegura que una resolución judicial no resulte manifiestamente irrazonada o irrazonable o incurra en un error patente, es decir que no sea arbitraria. No exigir una motivación adecuada haría de la aplicación de la legalidad tan sólo una mera apariencia. Por lo tanto, es importante que exista una conexión lógica entre las premisas de las que parte y las conclusiones alcanzadas<sup>113</sup>.

---

<sup>111</sup> IBIDEM, p. 18.

<sup>112</sup> FERNÁNDEZ FUSTES, María, Ob. Cit., p. 285.

<sup>113</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 12.

Para FERNÁNDEZ FUSTES, el arbitraje de consumo español posee como características: (i) Es de corte institucional, ya que la gestión del arbitraje se atribuye a las Juntas Arbitrales de Consumo, que son órganos administrativos; (ii) Gratuidad, que no es absoluto ya que en materia de prueba existen las excepciones; (iii) Es de equidad, por el cual los árbitros que decidirán la controversia lo harán según su leal saber y entender, atendiendo a lo que consideren justo en cada caso; (iv) Es antiformalista, ya que no exigirá formalidades especiales, siendo sencillo, ágil y accesible para todos; (v) Voluntariedad, ya que se iniciará si es que el consumidor optara por él ya que puede optar por acudir a la jurisdicción civil; (vi) Eficacia y firmeza del laudo, ya que el laudo que se dicte pone fin al conflicto y tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes que de no cumplirse se puede instar su ejecución forzosa ante la jurisdicción civil; (vii) Rapidez; (viii) No excluye la protección administrativa y judicial; y (ix) Respeto de la igualdad de las partes, por el que las partes van a tener las mismas oportunidades de alegación, prueba, conclusión e impugnación.

### **2.2.2. Procedimiento arbitral de consumo español**

El procedimiento se inicia con la solicitud de arbitraje presentada por el consumidor y/o usuario con los requisitos del artículo 34.1 del Reglamento del Arbitraje de Consumo, como la identificación de las partes, descripción de los hechos y pretensiones del reclamante, en su caso copia del convenio arbitral o en el supuesto de existencia de oferta pública de adhesión, indicación que el reclamante presta su conformidad a que se resuelva de esta forma; todo ello seguido de lugar, fecha y firma, convencional o electrónica. Dicha solicitud debe constar expresamente por escrito, por vía electrónica (a través del procedimiento previsto en el capítulo V, sección primera del Reglamento), o por cualquier otro medio que permita tener constancia de ella y su autenticidad. Sin embargo, si el empresario ha suscrito ante la Junta Arbitral de Consumo una oferta pública de sometimiento al sistema, el convenio queda formalizado con la solicitud de arbitraje del consumidor<sup>114</sup>.

---

<sup>114</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 17.

Una vez presentada la solicitud de arbitraje, el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo deberá examinar su competencia territorial y decidir acerca de su admisión a trámite, que si es afirmativa, la forma de proceder varía en función que exista o no convenio arbitral. Si consta el convenio arbitral válido se iniciará el procedimiento arbitral y ordenará que se notifique a las partes la resolución de iniciación del procedimiento arbitral, en la que se hará constar expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación de las partes para alcanzar un acuerdo mediante la mediación previa y el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que en 15 días formule las alegaciones que crea conveniente<sup>115</sup>.

Conforme lo establecido en el artículo 43.1 del Reglamento de Arbitraje de Consumo, en cualquier momento, antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante, que de ser admitida, se otorgarán al reclamante un plazo de 15 días para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista.

Según el artículo 44º del reglamento, determinado el alcance y posibilidad de la reclamación, se procede al trámite de audiencia, para el cual serán citadas las partes con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen pertinentes. Esa audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes y una vez culminada se dejará constancia de la misma en acta que será firmada por el secretario del Órgano Arbitral<sup>116</sup>.

ESPÍN ALBA, señala que una vez oídas las partes se inicia la fase probatoria, de modo que el órgano arbitral resolverá sobre la

---

<sup>115</sup> FERNÁNDEZ FUSTES, María, Ob. Cit., p. 302.

<sup>116</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 18.

aceptación o rechazo de las pruebas<sup>117</sup> propuestas por las partes, incluso puede proponer de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia. En todo caso, el acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia<sup>118</sup>.

El procedimiento arbitral de ordinario finaliza con un laudo el que resuelve la controversia, y que se dicta necesariamente en un plazo preclusivo de 6 meses contados desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral por un período no superior a dos meses, salvo acuerdo en contrario de las partes. Es más, si no se respeta el límite temporal para dictar el laudo, éste puede ser objeto de anulación.

En los términos del artículo 47º Reglamento de Arbitraje de Consumo, el laudo se adoptará por mayoría, y en caso contrario, se decidirá el presidente del colegio y, en lo que atañe a su ejecución, corresponde a los jueces, bajo el régimen de impugnación de los laudos, relacionado básicamente con el derecho a la tutela judicial efectiva. Asimismo, el Reglamento de Arbitraje de Consumo, recoge el **arbitraje de consumo electrónico**, entendido en los términos de su artículo 51.1 como aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales; sin perjuicio de la utilización por las Juntas Arbitrales de Consumo o los Órganos Arbitrales de medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas<sup>119</sup>.

---

<sup>117</sup> Son admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.

<sup>118</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., p. 18.

<sup>119</sup> ESPÍN ALBA, Isabel, Ob. Cit., 18.

Una descripción documentada del procedimiento de arbitraje de consumo en España se podrá visualizar en el Anexo I de este trabajo.

## **2.3. Argentina**

### **2.3.1. Su fundamento y regulación**

El fundamento del sistema de arbitraje de consumo argentino, se encuentra con la Reforma Constitucional dada en 1994, por la que son reconocidos los derechos de los consumidores a través del artículo 42º, el que impone además como deber del Estado: "...la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios...", lo que impulsa a contar con un efectivo sistema de defensa de esos derechos, que prevea los conflictos de los consumidores o de haberse generado, provea una solución de manera rápida y efectiva<sup>120</sup>.

En cuanto a su regulación, en Argentina, "el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo fue creado por Decreto 276/98, de fecha 11 de marzo de 1998 (B.O. 13/03/98), para funcionar en la órbita de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. Ya en Ley Nacional 24.240, de fecha 22 de septiembre de 1993 (B.O. 15/10/93), de Defensa del Consumidor, se establecía que la Autoridad de Aplicación propiciaría la organización de tribunales arbitrales para resolver las controversias que se suscitarán en materia de relaciones de consumo, en función de la necesidad de establecer un método eficaz para la resolución de conflictos entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, que redundará en un beneficio para el desarrollo de esas relaciones en el mercado. La Resolución N° 212/98, de la Secretaría de Industria,

---

<sup>120</sup> GARCÍA FAURE, María. "Los Consumidores Argentinos y su nuevo sistema de Resolución de Conflictos en la Ley 26.993", en *Revista CESCO de Derecho de Consumo* N° 13, Granada, 2015, p. 194.

Comercio y Minería, de fecha 26 de marzo de 1998 (B.O. 31/3/98)<sup>121</sup>, reglamentó el funcionamiento de este sistema.

El 19 de septiembre de 2014, se publica en el Boletín Oficial de la República Argentina, lo que algunos llaman, "el paquete de leyes", ya que contiene la Ley 26.993, Ley que crea el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), donde el consumidor o usuario deberá dirigir previamente sus reclamos, solo aquellos, que no superen el valor de 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles y en el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas, la ley da la oportunidad de resolverlo a través de dos nuevas instituciones: La Auditoría en las Relaciones de Consumo<sup>122</sup> (art. 22º) por un lado o la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo<sup>123</sup> (art. 41º) por el otro, a elección del consumidor o usuario<sup>124</sup>.

---

<sup>121</sup> ARGERICH, Guillermo. "El arbitraje de consumo: Un excelente método para resolver controversias", en *Arbitraje PUCP* N° 3, Lima, p. 14.

<sup>122</sup> La Auditoría en las Relaciones de consumo se crea dentro del ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Teniendo como sede la ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan al interior de Argentina. Se encuentran a cargo de los Auditores en las Relaciones de consumo, los cuales constituirán como autoridad independiente, con carácter de instancia administrativa; siendo competentes para ver controversias que versen sobre la responsabilidad por daños regulados en el Capítulo X, del Título I, de la Ley 24.240 y sus modificatorias, promovidas por los consumidores o usuarios, conforme al artículo 1º de la citada ley, hasta la suma equivalente al valor de quince (15) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles. Asimismo, el auditor se encuentra facultado para revisar la desestimación de las causales de justificación de la incomparecencia del proveedor o prestados a la audiencia celebrada en el COPREC y, excepcionalmente, para revocar la multa impuesta (artículo 16º); en ningún caso esto significará la reapertura del procedimiento conciliatorio ante el COPREC.

<sup>123</sup> La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo se crea en el ámbito de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, y es ejercida por los Jueces Nacionales de Primera Instancia y la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo; siendo competentes en las causas referidas a las relaciones de consumo regidas por la ley 24.240, sus modificatorias y toda la normativa que regule las relaciones de consumo y no establezca jurisdicción con competencia específica, en aquellas causas en las cuales el monto de la demanda, al momento de incoar la acción no supere el valor equivalente a cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

<sup>124</sup> GARCÍA FAURE, María, Ob. Cit., pp. 196-197.

El artículo 59º, de la Ley 24.240, establece “la autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuará como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresariales. Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la ciudad autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral”.

El sometimiento de las partes al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo tiene carácter voluntario, y debe constar expresamente por escrito. Se establece que el laudo que se emitirá tendrá carácter vinculante y producirá idénticos efectos a la cosa juzgada, para ambas partes. En cuanto a lo que no podrá someterse a procedimiento arbitral, se encuentra normado en el artículo 2º, y son: a) las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y las que puedan dar origen a juicios ejecutivos; b) las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral; c) las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral; d) las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito; y e) las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuadas por la reglamentación<sup>125</sup>.

Para acceder al arbitraje, como sucede en general, se debe contar con un acuerdo arbitral válido que habilite esta vía. En el sistema argentino, se llega al arbitraje de consumo a través de las siguientes formas, que permiten perfeccionar ese convenio arbitral: Oferta pública de adhesión al Sistema y aceptación del reclamo efectuado por el consumidor por parte de la empresa y, se prevé que los reclamos puedan ser dirigidos contra distintos tipos de

---

<sup>125</sup> ARGERICH, Guillermo, Ob. Cit., p. 15.

empresas como: a) las empresas que están adheridas al Sistema; b) empresas que no estén adheridas al sistema y c) reclamos que involucren a más de una empresa, una(s) de ella(s) adherida(s) y la(s) otra(s) no adherida(s)<sup>126</sup>.

Los árbitros decidirán la controversia planteada según equidad, a verdad sabida y buena fe guardada, procurando una justa y equitativa composición de los intereses en juego, flexibilizando el rigor de las leyes al juzgar, pero también si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el tribunal arbitral de consumo deberán poseer título de abogado. La opción por el arbitraje de derecho solo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fija a tal efecto la Autoridad de Aplicación. El laudo deberá ser escrito, estar debidamente fundamentado y la decisión será una derivación razonada de los hechos<sup>127</sup>.

Los tribunales arbitrales estarán integrados con tres vocales, los que serán asistidos por un secretario, dos vocales serán designados, uno entre los representantes de las asociaciones de consumidores y el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales. El tercer miembro será designado entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales<sup>128</sup>. El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un agente del Ministerio de Economía, con título de abogado, que será designado por el Tribunal.

Como sus principales características, ARGERICH<sup>129</sup> señala: (i) Voluntariedad, ya que el acceso para las partes a este sistema, como a todo arbitraje, es voluntario, existiendo dos formas de acceder a él; (ii) Oferta pública de adhesión al Sistema, como vía de acceso por la cual los proveedores de bienes y servicios expresan su compromiso previo de aceptar la jurisdicción arbitral para todos los eventuales reclamos de los consumidores referidos a

---

<sup>126</sup> IDEM.

<sup>127</sup> ARGERICH, Guillermo, Ob. Cit., p. 16.

<sup>128</sup> Cabe señalar que quien sea árbitro institucional deberá poseer título de abogado y cinco años en el ejercicio de la profesión como mínimo.

<sup>129</sup> ARGERICH, Guillermo, Ob. Cit., pp. 17-18.

las transacciones entre las partes; (iii) Gratuidad del Sistema para ambas partes; (iv) No se requiere patrocinio legal; (v) Oralidad salvo aquellas que expresamente se puntualizan en la resolución reglamentaria, que serán escritas y realizadas a través de formularios que proveerá la autoridad de aplicación; (vi) Carácter vinculante y ejecutivo del laudo emitido por el Tribunal Arbitral, el que tiene autoridad de cosa juzgada; (vii) Simplicidad y rapidez, ya que el proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro meses, prorrogables exclusivamente por acuerdo de partes; (viii) Neutralidad y equilibrio entre las partes, toda vez que los Tribunales Arbitrales se conforman con un árbitro institucional, un árbitro representante de las asociaciones de consumidores y un tercer árbitro representante de las cámaras empresariales, lo que garantiza y preserva el equilibrio entre las partes. Se establecen estrictos requisitos de idoneidad y solvencia para quienes actúen como árbitros; y (ix) Como único recurso impugnatorio las partes pueden interponer contra el laudo arbitral los recursos de aclaratoria y de nulidad, los que deberán ser interpuestos y fundados dentro de los cinco días hábiles procesales de notificado el laudo. La aclaración se presenta ante el mismo tribunal arbitral y en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores será competente el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del tribunal arbitral de consumo y en caso del recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, será competente la Cámara de Apelaciones que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar de asiento del tribunal.

### **2.3.2. El procedimiento arbitral de consumo argentino**

El consumidor presenta una solicitud de arbitraje que se notifica al demandado, quien dispone de un plazo de 5 días para aceptar o rechazar el arbitraje. Dado el carácter voluntario para las partes, en caso de no mediar aceptación por parte del proveedor de someterse al arbitraje, los casos son remitidos para su tramitación en las distintas oficinas de defensa del consumidor pertenecientes a cada jurisdicción. Para presentar un reclamo ante los tribunales arbitrales de consumo, se debe completar y firmar un formulario

impreso que el mismo tribunal le facilitará. En dicho formulario se narrará sintéticamente los hechos que se quieren denunciar así como una propuesta para arribar a un acuerdo con el proveedor<sup>130</sup>.

Es de destacar que el arbitraje puede ser solicitado exclusivamente por los consumidores. El consumidor, deberá presentar la documentación que acredite el vínculo de consumo (factura, recibo, presupuesto, solicitud de servicio, etc.) con la empresa reclamada complementando su solicitud con toda otra documentación que acredite los dichos y hechos denunciados (reclamos anteriores efectuados ante la empresa, promociones, folletos, reglamentos de uso, garantía, publicidad gráfica). Las partes podrán actuar por derecho propio o debidamente representadas, y no será obligatorio el patrocinio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales de Consumo<sup>131</sup>.

En el caso que el arbitraje fuera aceptado, a continuación se integrará el Tribunal Arbitral de Consumo, el que deberá asegurar los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes y podrá ordenar la producción de todas las pruebas que sean pertinentes para la correcta dilucidación del caso<sup>132</sup>. Este tribunal fijará una fecha de audiencia, que será oral y de asistencia obligatoria para las partes y en la que incluso el consumidor, podrá agregar nueva documentación y explicar en forma extensa su reclamo. En esta audiencia se les invitará a las partes a llegar a un acuerdo conciliatorio, el que si se llegara a dar sería homologado por el Tribunal y en caso que el mismo no se logre, el Tribunal pasará a resolver en un plazo máximo de ciento veinte días hábiles mediante laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse<sup>133</sup>.

Las pruebas de oficio serán costeadas por la Autoridad de Aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias. La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo

---

<sup>130</sup> CARRANZA TORRES, Luis y ROSSI, Jorge Oscar. *Derecho del consumidor*, Alveroni ediciones, Córdoba, 2009, p. 337.

<sup>131</sup> ARGERICH, Guillermo, Ob. Cit., p. 16.

<sup>132</sup> ROBILOLO, Jorge. *Derecho Arbitral*, La Ley, Buenos Aires, 2007, p. 201.

<sup>133</sup> ARGERICH, Guillermo, Ob. Cit., p. 16.

no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio. Para el caso que la empresa reclamada no acepte someter a arbitraje el reclamo presentado por el consumidor, se remitirá el expediente para su tratamiento como denuncia administrativa prevista en la Ley de Defensa del Consumidor (24.240) ante la Autoridad de Aplicación respectiva. Asimismo, se prevé un procedimiento especial -más abreviado- para los reclamos inferiores a los \$500.00 pesos argentinos, en el cual actúa un solo árbitro institucional. Ese monto en la actualidad ha quedado totalmente desactualizado, sin embargo se mantiene, con lo que no se logra la finalidad deseada de resolver con árbitro único las “reales” pequeñas causas.

El laudo, tendrá carácter vinculante, y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada, asimilándose a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescriptas en las normas procesales locales. Contra el laudo arbitral sólo podrán interponerse los recursos de aclaratoria y de nulidad o acción de nulidad, según sea el caso.

## **2.4. México**

### **2.4.1. Su fundamento y regulación**

Las relaciones de consumo en México no estaban reguladas específicamente antes del 5 de febrero de 1976, por lo que “la población consumidora se encontraba sujeta a la voluntad del comerciante o empresario, y por ende los abusos eran cotidianos y el intentar una acción ante los tribunales judiciales era costoso, tardado y en reiteradas ocasiones con plena insatisfacción en el resultado emitido por la autoridad, los consumidores de aquella época al reclamar algún incumplimiento relativo a bienes muebles e inmuebles, indiscutiblemente tendrían que agotar la instancia civil o penal y traería como consecuencia el desgaste económico y emocional, por lo que algunos empresarios aprovechaban la

coyuntura de la ley e indecisión de los consumidores en sus acciones para desatender sus obligaciones frente al consumidor”<sup>134</sup>.

Los reclamos sociales no se hicieron esperar por parte de la población consumidora ante los abusos de los comerciantes y “fue necesario que el 26 de septiembre de 1975, el Presidente de la República, Luis Echeverría Álvarez, envió una iniciativa al Congreso Federal proponiendo la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), en la que fundamentaba en la exposición de motivos lo siguiente: Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas”<sup>135</sup>.

Así, “el constituyente de la época, aprueba la iniciativa de ley el 05 de febrero de 1976 y se publica en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en el que se le otorga vida jurídica a una dependencia del gobierno mexicano denominada Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con el objetivo principal de equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores o comerciantes en el que a través de los procedimientos de conciliación y arbitraje de consumo se lograrían sin ningún costo y en breve tiempo dirimir las controversias de los protagonistas”<sup>136</sup>.

Esta Ley, motivó que en 1983, se incorporara la defensa del consumidor como un derecho, en el artículo 28° de la Constitución Federal estableciendo: “*La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses*” y en esta disposición normativa, propicia su organización y las actividades que el estado habría de realizar en forma exclusiva sin sujetarla a concepción de los particulares. Mandato constitucional que se deja a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y desarrollado mediante la Ley Federal de Protección al Consumidor.

---

<sup>134</sup> PASTOR SELLER, Enrique y STELLE GARZA, José. “La mediación y la conciliación en las relaciones de consumo en México”, en *Letras Jurídicas* N° 10, 2015, p. 5.

<sup>135</sup> IBIDEM, p. 6.

<sup>136</sup> PASTOR SELLER, Enrique y STELLE GARZA, José, Ob. Cit., p. 6.

La PROFECO es la institución encargada de fomentar y organizar los procesos arbitrales de consumo, pudiendo iniciarse estos por la derivación de una queja interpuesta por un consumidor (Arbitraje por Antecedente), por solicitud directa de las partes en conflicto (Arbitraje Directo) o de forma independiente cuando las partes nombran a un árbitro independiente. Lo resaltante, a diferencia de los otros sistemas comparados estudiados, es que en el caso mexicano los arbitrajes estarán presididos por árbitros únicos (no tribunales o colegiados arbitrales), lo cual se asemeja en mayor medida a un órgano jurisdiccional.

La LFPC establece que el arbitraje de consumo será en equidad, salvo que el monto de la reclamación sea superior a tres mil dólares, y que las partes opten por el arbitraje técnico o de derecho en la etapa de conciliación o cuando el acuerdo de sometimiento a la jurisdicción arbitral de consumo se realice ante la Defensoría del Consumidor.

Al respecto, la actual Presidenta de la defensoría del Consumidor señaló que el arbitraje de consumo es un mecanismo de solución alternativo de conflictos de controversias de consumo y pretende facilitar una opción previa para que los casos no tengan que acudir hasta el tribunal sancionador de la Defensa del Consumidor<sup>137</sup>.

Es un mecanismo alternativo de solución de controversias al cual se someten el proveedor y la o el consumidor voluntariamente, cuando no hay acuerdo entre ambos, como lo prevé el artículo 116°, de la LFPC. PROFECO actúa como árbitro, estableciendo reglas claras y sencillas para las partes y velando siempre por la equidad en las relaciones de consumo.

---

<sup>137</sup> VAQUERANO, Miguel. “Comparten experiencias con México sobre arbitraje de consumo” [en Línea] Disponible en: <http://www.verdaddigital.com/index.php/social/4209-comparten-experiencias-con-mexico-sobre-arbitraje-de-consumo-r> [Consulta: 24 de enero de 2016].

## 2.4.2. Procedimiento arbitral de consumo mexicano

El procedimiento arbitral de consumo en México está previsto en la sección tercera de la LFPC. Conforme lo establece el artículo 117° de la LFPC, “La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes”, que deberán de ser respetados por el árbitro y las partes durante la tramitación del procedimiento arbitral.

Asimismo, el artículo citado señala que cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2° de dicha ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$411,606.67 pesos mexicanos.

Se procederá a designar un árbitro, lo que se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, y en ella se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

Frente a esto, CAIVANO señala que cuando se está ante un arbitraje de derecho, los árbitros actuarán con sujeción a formas legales y decidirán las cuestiones litigiosas según el Derecho positivo; mientras que los arbitradores o amigables componedores pueden prescindir de normas jurídicas, tanto en la tramitación del proceso como en la fundamentación del laudo. Así, los árbitros de derecho resuelven el caso como lo haría un magistrado de justicia ordinaria, poseen el carácter jurídico que los obliga a sustentar su decisión en derecho, por lo que deben ser abogados<sup>138</sup>.

---

<sup>138</sup> CAIVANO, Roque. *Arbitraje*, ADHOC, Buenos Aires, 2008, p. 72.

En lo que se refiere a los amigables componedores, ellos fallan según su leal saber y entender, o conforme la vieja fórmula “a verdad sabida y buena fe guardada” y si bien están dispensados por la voluntad de las partes deben de sujetarse a las reglas de procedimiento del código y aplicar soluciones prescritas en las normas de fondo<sup>139</sup>. Al respecto, la LFPC en su artículo 119º, ha establecido que en este tipo de arbitraje “se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes”. Atribuyendo de esta manera a estos amigables componedores el poder dictar una resolución que ponga fin a la controversia.

Con relación a su forma de actuar, CAIVANO postula que “la libertad con que actúan los amigables componedores está referida a la exclusión de la rígida aplicación de preceptos jurídicos en un doble aspecto: el procedimiento y el sustento del laudo. En cuanto al primer supuesto, no obstante, esa libertad podrá ser restringida por las mismas partes, si acuerdan someterse a ciertas reglas, sea que específicamente las dicten para el caso, o que se remitan a algunas ya existentes. En tal caso esas normas serán obligatorias para los arbitradores. Con relación al segundo aspecto, la libertad de fallar conforme a la equidad prescindiendo de las soluciones del derecho de fondo, forma parte de la esencia misma de la amigable composición. Si se les constriñe a aplicar las normas positivas que rigen el caso, no estaremos en presencia de amigables componedores, sino de árbitros iuris”<sup>140</sup>.

Ahora en lo que se refiere al procedimiento arbitral de derecho, el artículo 120º, de la LFPC, ha establecido que “en el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes. En el

---

<sup>139</sup> CAIVANO, Roque, Ob. Cit., p. 73.

<sup>140</sup> IBIDEM, p. 74.

caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable”.

El procedimiento arbitral culmina con la emisión de un laudo, el que conforme el artículo 121º, de la LFPC, siendo emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

En la norma de protección al consumidor mexicana se ha previsto como recurso impugnatorio contra de las resoluciones emitidas durante el procedimiento arbitral, respecto de las cuales se admitirá como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación (artículo 122º).

Un caso documentado de la experiencia mexicana en materia del procedimiento de arbitraje de consumo se podrá apreciar en el Anexo II del presente trabajo.

Como quiera que se hayan articulado los arbitrajes de consumo en los distintos países que hacen uso de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, el objetivo buscado es el otorgar una alternativa más a los consumidores y proveedores para solucionar sus conflictos mediante procedimientos más céleres, menos costosos y voluntarios, en los que se puedan ventilar pretensiones, como la indemnización u otras materias no posibles de tramitar dentro de los procedimientos ordinarios – estatales de protección al consumidor.



### **CAPITULO III: EL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO PERUANO**

#### **3.1. Panorama de la normativa que regula el arbitraje de consumo en el Perú: Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo**

En el ordenamiento jurídico peruano el sistema de protección al consumidor<sup>141</sup> está compuesto por el conjunto de normas, órganos y mecanismos establecidos y coordinados para desarrollar y aplicar la tutela a los derechos del consumidor prescrita de forma general por la Constitución<sup>142</sup>.

En tal sentido, este sistema está compuesto básicamente por las disposiciones constitucionales referidas a la materia de protección al consumidor y especialmente por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

---

<sup>141</sup> MENDOZA CHOZA indica que “el sistema de protección al consumidor comprende al conjunto de instituciones jurídicas destinadas a evitar, corregir y sancionar el aprovechamiento indebido de la situación de asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores. Ello mediante la concesión de derechos especiales o instrumentos de protección eficaces, a la parte que se encuentra en una posición desventajosa por falta de preparación técnica en la contratación”. Ver en MENDOZA CHOZA, Francisco. “La Protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores”, en: *Actualidad Jurídica* N° 211, Lima, 2011, p. 39.

<sup>142</sup> IDEM.

Es así que en materia del Sistema de Arbitraje de Consumo, encontramos que este se encuentra regulado principalmente por el precitado Código, de forma general, y por el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (de forma específica).

### **3.1.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Los derechos de los consumidores tienen, al igual que en la mayoría de las experiencias jurídicas comparadas, un reconocimiento constitucional y, por ello, constituyen un “mínimo inderogable”<sup>143</sup>. El artículo 65° de la Constitución establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, y velando de forma particular por la salud y la seguridad de la población. En atención a ello, es que se busca tutelar al consumidor mediante la dación de una ley especial, propia. Así, se emitió el Decreto Legislativo N° 716, norma anterior al Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, cuya entrada en vigencia perfeccionó la protección de los derechos del consumidor, puesto que “sus modificatorias y construcciones jurisprudenciales efectuadas por el INDECOPI ya habían hecho bastante por crear una cultura de reclamo que ha acercado el derecho a la realidad. Antes era inimaginable plantear formalmente un reclamo por los defectos de artefactos electrodomésticos; ahora esa posibilidad está claramente interiorizada por los consumidores, que saben de la existencia del INDECOPI<sup>144</sup>, que saben que pueden reclamar, y, lo que es más importante, que saben que, pese a algunas deficiencias procedimentales, sus reclamos pueden ser atendidos”<sup>145</sup>.

---

<sup>143</sup> LORENZETTI, Ricardo, Ob. Cit, p. 116.

<sup>144</sup> El INDECOPI es un aliado del Poder Judicial que, facilita el acceso del consumidor a mecanismos heterónomos de solución de conflictos, como el arbitraje de consumo, que fue incorporado como novedad en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>145</sup> SUMAR ALBUJAR, Oscar (Editor). *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, Universidad del Pacífico, Lima, 2011, p. 8.

En esta línea, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce en su artículo 1° una serie de derechos a los consumidores, que no agotan la tutela del consumidor, esto es, no se trata de una lista taxativa de los únicos derechos que la normativa del sector le reconoce a los consumidores.

ESPINOZA, señaló que, “los alcances del art. 65° de la Constitución no limitan la protección al consumidor sólo a los derechos a la información, salud y seguridad. Esta disposición tiene que ser interpretada sistemáticamente con el art. 3° del mismo texto normativo que reconoce la protección amplia de los derechos de la persona, inclusive a aquellos “de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno”<sup>146</sup>. Por ello, resultaría “del todo inaceptable que por un lado (art. 3°) se tutele integralmente a la persona y por otro (art. 65°), se “entienda” una tutela restringida (cayendo en la absurda conclusión [...] que existe una tutela “diferenciada” para las personas y para los consumidores)”<sup>147</sup>.

Esta protección al consumidor tiene en el deber de idoneidad y de información a cargo del proveedor los dos pilares fundamentales sobre los cuales descansa<sup>148</sup>. Así, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 19° establece que “el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

---

<sup>146</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan y SIFUENTES DOMENACK, *¡Vamos a la discoteca, cholito!. El derecho a diferenciar vs. la prohibición de discriminar*, en *Diálogo con la Jurisprudencia* N° 11, Lima, 1999, p. 145 y ss.

<sup>147</sup> IBIDEM, p. 159.

<sup>148</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Los Derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores”, en *Revista Justicia y Derecho* N° 3, Lima, 2009, p. 13.

Se establece por tanto que “los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente ley”, adquieren por tanto una responsabilidad administrativa que es de naturaleza diversa a la responsabilidad civil y, “por consiguiente, el concepto de responsabilidad civil objetiva (derivada del incumplimiento de un contrato con obligaciones de resultado o derivada de un daño extracontractual) no coincide, con el de responsabilidad administrativa objetiva por infracción de la Ley de Protección del Consumidor. Por **responsabilidad civil objetiva** debe entenderse a aquella que se basa en factores de atribución objetivos, considerados como tales por el ordenamiento jurídico y en ese sentido se fundamentaría en supuestos como: i) Situaciones de riesgo.- que se podrían traducir en la siguiente fórmula: si se genera una situación riesgosa, se responderá por los daños ocasionados, independientemente del parámetro de conducta del agente dañante o que haya obtenido un beneficio, esto conforme al artículo 1970° del Código Civil(CC); ii) Situaciones de ventaja.- aquí puede decirse que, si una persona genera una situación que le ofrece un resultado favorable o beneficioso, tendrá que responder también por los daños que se ocasionen producto de dicha situación. Típicos ejemplos serían el de responsabilidad civil por el hecho del dependiente (artículo 1981° del CC) o del tercero del cual se vale el deudor (artículo 1325° del CC), ser el propietario de un animal (artículo 1979° del CC) o propietario de un edificio (artículo 1980° del CC) y iii) Situaciones legales individualizadas por el ordenamiento jurídico: así por ejemplo la que adquiere el representante legal (artículos 1975° y 1976° del CC)<sup>149</sup>. Mientras que la **responsabilidad administrativa objetiva** en el rubro del consumo es aquella que ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe su daño, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable y en ella se invierte la carga de la prueba a efectos que sea el proveedor el que demuestre que la falta de idoneidad o calidad del producto o del servicio no le son atribuibles, no sólo acreditando los supuestos de ruptura del nexo causal, sino también, probando que el

---

<sup>149</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. *Derecho de la responsabilidad civil*, Rodhas, Lima, 2013, p. 175.

proveedor (en el caso de prestación de servicios) actuó utilizando la diligencia requerida<sup>150</sup>.

El INDECOPI, en su informe anual 2014 ha señalado que el Código de Protección y Defensa del Consumidor “no solo ha permitido contar con un cuerpo normativo orgánico en materia de protección del consumidor, unificando y organizando la normativa de la materia existente, sino que también incorporó todo un conjunto de herramientas que permiten garantizar y tornar más eficaz la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Así, el principal aporte del Código fue crear el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor<sup>151</sup> (el Sistema), que permite optimizar la administración del Estado para la protección y la defensa de los consumidores. El Sistema está en una etapa inicial de consolidación. En este sentido, su permanente monitoreo en lo relacionado a las actividades desplegadas por sus miembros es importante ya que permitirá evidenciar su estado,

---

<sup>150</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan, “Los Derechos ...”, Ob. Cit., p. 13.

<sup>151</sup> El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (SIPROCON) se encuentra compuesto por una serie de principios, normas procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de los derechos de los consumidores, por medio de una alianza entre el Estado, los consumidores y los proveedores. Tratándose de una herramienta que busca el fortalecimiento de la protección y defensa, dentro del marco de la ejecución de la política nacional de protección de los consumidores, facilitando la solución de sus conflictos en el mercado de consumo nacional, planteando una serie de mecanismos y procedimientos de consultas, reclamos y/o denuncias.

El SIPROCON se encuentra organizado a través del Consejo Nacional del Consumidor (órgano de trabajo interinstitucional creado para la integración del marco normativo local y nacional, conformado según el art. 133º del CPDC, por 16 miembros del sector público y privado –ministerios, organismos reguladores de servicios públicos, gremios empresariales y asociaciones de consumidores-, en coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros), bajo la supervisión y presidido por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI), contando para ello con el apoyo de su propia Dirección, desde el 15 de marzo de 2012, para las coordinaciones e implementación de todas aquellas acciones que permitan el cumplimiento de sus funciones, las cuales se encuentran enmarcadas en cuatro ejes temáticos: (i) educación, orientación y difusión; (ii) seguridad del consumidor; (iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos; y (iv) fortalecimiento del SIPROCON.

medir su avance y generar diversas propuestas de mejora en pro del consumidor”<sup>152</sup>.

En ese sentido, INDECOPI destaca que en virtud de continuar con los objetivos de garantizar y tornar más eficaz la protección y defensa de los derechos de los consumidores, que fueron trazados por el Código, durante el año 2014 se efectuó la modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones (D.S. N° 006-2014-PCM) así como el proyecto de reglamento para la difusión de alertas de productos y servicios peligrosos y las directivas complementarias al Sistema de Arbitraje de Consumo (Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI que aprueba el procedimiento para la nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo; y Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI de Adhesión de Proveedores y creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo)<sup>153</sup>.

De esta forma, el inciso 6, del Artículo VI, del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce al arbitraje como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores<sup>154</sup>, mientras el 137°, del Subcapítulo I, del Capítulo II, del Título VII, dispone la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), a cargo de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (INDECOPI).

Para tales efectos, dicha norma ha dispuesto que la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor constituya las Juntas Arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales con el objeto que estos organicen el SISAC, lo

---

<sup>152</sup> INDECOPI. *Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú*. Informe Anual 2014, Edítalo.pe, Lima, 2015, p. 10.

<sup>153</sup> IDEM.

<sup>154</sup> Artículo VI.- (...) 6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación.

promuevan y fomenten entre los consumidores y proveedores (artículo 138°, CPDC).

Asimismo, la norma dispone que los órganos arbitrales sean los encargados de resolver los conflictos de consumo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 139°, del Código en concordancia con el artículo 9°, del Reglamento<sup>155</sup>. Dichos órganos están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración, se encuentran adscritos a las Juntas Arbitrales de Consumo y podrán conformarse de forma unipersonal o colegiados.

Por otro lado, el artículo 140°, del Código, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 18°, del Reglamento, establece el carácter voluntario del arbitraje, refiriendo que el convenio arbitral debe constar por escrito u otro medio que permita verificar la expresión de voluntad de las partes. Serán las partes las encargadas de darle el trámite correspondiente al procedimiento con atención a los dispositivos procedimentales del Reglamento.

Mención especial merece la atribución del INDECOPI, contenida en el artículo 143° del Código, para poder encausar investigaciones y procedimientos de oficio si de los hechos sometidos a proceso arbitral se puede verificar la existencia de indicios respecto a una posible infracción a las normas del Código que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores y población en general.

Por último, el artículo 144°, del Código, establece que el laudo arbitral firme tendrá efectos de título ejecutivo conforme a lo dispuesto en el artículo 688°, del Código Procesal Civil, pudiendo exigirse su cumplimiento vía Proceso Ejecutivo. Asimismo, el

---

<sup>155</sup> Artículo 9.- 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.

incumplimiento de lo dispuesto en el laudo constituye una infracción al Código que podrá ser sancionada con una multa de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código. Señalando además en el artículo 146° del mismo cuerpo legal que el laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

### **3.1.2. El Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.**

En lo que atañe al arbitraje de consumo no sólo el Código es el que hace una regulación de este mecanismo, sino que existe el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (RSISAC), en el cual se establecen las disposiciones reglamentarias del Sistema de Arbitraje de Consumo. Así, la finalidad de este sistema de arbitraje será resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores (inciso 1.2, del artículo 1°, del RSISAC).

Asimismo, en el artículo 3°, de este reglamento se establece que “el Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y de los órganos arbitrales”.

Estas Juntas Arbitrales “son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad. Asimismo, se encargan de brindar servicios administrativos y de secretaría técnica a los órganos arbitrales, lo que implica prestar el personal de apoyo, la infraestructura y el soporte financiero que resulte necesario para su funcionamiento” (inciso 1, del artículo 5°, del RSISAC), constituyen por tanto la sede institucional de los órganos arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales y estarán integradas por su

Presidente y un Secretario Técnico, quienes se encargarán de nominar a los árbitros que le sean propuestos, prestar apoyo a los órganos arbitrales para la realización de sus actividades, tramitar los procedimientos arbitrales, notificar laudos y remitir estos laudos al INDECOPI.

Los laudos serán emitidos por los órganos arbitrales que pueden estar compuestos por uno (órganos unipersonales) o más árbitros (órganos colegiados) y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo. Respecto de los árbitros, cabe precisar la existencia de causales sobre la abstención (de oficio) o recusación (a pedido de las partes) para su apartamiento del conocimiento de la controversia.

Asimismo, por parte de los proveedores u organizaciones empresariales interesadas en que las controversias con los consumidores se resuelvan a través del procedimiento arbitral se ha regulado la figura de la “adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo”, la que tendrá una vigencia mínima de un año y en caso que la solicitud no limite la duración de la adhesión, ésta se entenderá por tiempo indefinido.

Se establece además que la voluntad de las partes será la que someta las controversias a arbitraje, cuyo procedimiento se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral de Consumo, con los requisitos formales acompañando los medios probatorios que respalden sus pretensiones, para cuyo efecto no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales, que se encuentren autorizados por letrado.

Posteriormente, 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 y en el plazo máximo de 90 días hábiles emitirá su laudo.

Como característica este arbitraje es gratuito, lo que implica que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de tasa o derecho administrativo alguno, salvo los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte, los cuales serán asumidos

por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad cada una de las partes. Asimismo, es un arbitraje de derecho a menos que las partes pacten expresamente que el órgano arbitral decidirá la controversia en conciencia (artículo 24° RSISAC).

Se regula por último la impugnación del laudo arbitral, conforme a lo dispuesto en el artículo 27° del RSISAC, y solo podrá ejercerse mediante Recurso de anulación, previsto en el artículo 62° del Decreto Legislativo 1071<sup>156</sup>, pudiendo sustentarse solo en las causales previstas en el artículo 63° del decreto legislativo citado. El plazo para la interposición de dicho recuso impugnativo es de 20 días hábiles siguientes a la notificación del laudo, ante la Sala Civil de la Corte Superior de la sede de la Junta Arbitral y sin efecto suspensivo.

### **3.2. El rol de la autonomía privada en el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo**

LA TORRE señala que al arbitraje se le puede ver como esa jurisdicción privada, a la que se someten dos o más partes que tienen entre sí una relación obligatoria en un verdadero acto fundacional, que les permite decidir que sus controversias se resuelvan, a través de un arbitraje, en el cual, un Tribunal Arbitral, sea unipersonal o colegiado tomará las decisiones<sup>157</sup>. Son las propias partes las que han delegado estas facultades, a favor de los árbitros, quienes podrán emitir un pronunciamiento que tendrá carácter vinculante para éstas.

Esa delegación las partes la realizan mediante el “convenio arbitral”<sup>158</sup>. Éste “es un contrato entre los compromitentes destinado a resolver una controversia derivada de un contrato subyacente a través de

---

<sup>156</sup> Artículo 62°.- Recurso de anulación 1. Contra el laudo sólo podrá interponerse recurso de anulación. Este recurso constituye la única vía de impugnación del laudo y tiene por objeto la revisión de su validez por las causales taxativamente establecidas en el artículo 63°.

2. El recurso se resuelve declarando la validez o la nulidad del laudo. Está prohibido bajo responsabilidad, pronunciarse sobre el fondo de la controversia o sobre el contenido de la decisión o calificar los criterios, motivaciones o interpretaciones expuestas por el tribunal arbitral.

<sup>157</sup> LATORRE BOZA, Derik, Ob. Cit., p. 49.

<sup>158</sup> IDEM.

un proceso determinado o determinable que obliga a cada una de las partes de manera definitiva pero que se independiza del contrato que lo contiene o le da origen y adquiere autonomía plena”<sup>159</sup>. Por tanto, en virtud de él, las partes que pactan un arbitraje, haciendo uso de su autonomía privada sustraen de la jurisdicción ordinaria a cargo del Estado sus diferencias para que sean sometidas a particulares que nada tienen que ver con el aparato de justicia estatal<sup>160</sup>.

Si acudimos a la normativa general, el Decreto Legislativo N° 1071, define al Convenio Arbitral en su artículo 13.1, como “un acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica contractual o de otra naturaleza”.

CASTILLO FREYRE y SABROSO MINAYA sostienen que “la figura tradicional del arbitraje o del convenio arbitral implica que éste sea pactado voluntariamente por las partes, ya que la autonomía de la voluntad de las partes constituye la esencia y el fundamento de la institución arbitral”<sup>161</sup>, postura con la que se está de acuerdo ya que la voluntad de las partes funda el hecho que la controversia sea revisada por un árbitro y no por un Juez. De ahí, que se pueda sostener como lo hace BACA ONETO, que el carácter voluntario del arbitraje parece excluir, por definición, la posibilidad de que éste sea impuesto obligatoriamente. Es decir, una ley no podría establecer como obligatorio el sometimiento a arbitraje de determinados conflictos<sup>162</sup> por eso continúa señalando el autor que la nota típica del arbitraje es “la voluntariedad, que influye tanto al tomar la decisión de someter el conflicto a arbitraje como al designar árbitros, y que excluye un control judicial, salvo los tasados supuestos de recurso de anulación contra los laudos. Es decir, el arbitraje es un procedimiento esencialmente voluntario por el cual se decide someter la controversia al conocimiento de un tercero, para que éste la resuelva, con los mismos efectos que tendría una sentencia firme dictada

---

<sup>159</sup> SIERRALTA RÍOS, Aníbal, “El arbitraje obligatorio en las contrataciones del estado”, en *Revista Peruana de Derecho de la Empresa* N° 57, Lima, 2004, p. 159.

<sup>160</sup> RUSKA MAGUIÑA, Carlos, Ob. Cit., p. 51.

<sup>161</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita. Ob. Cit., p. 22.

<sup>162</sup> BACA ONETO, Víctor, Ob. Cit, p. 232.

por un juez”<sup>163</sup>. En palabras del Tribunal Constitucional Español, “la autonomía de la voluntad de las partes -de todas las partes- constituye la esencia y el fundamento de la institución arbitral, por cuánto que el arbitraje conlleva la exclusión de la vía judicial. Por tanto, resulta contrario a la Constitución que la Ley suprima o prescinda de la voluntad de una de las partes para someter la controversia al arbitraje”<sup>164</sup>.

Cabe establecer que para someter a arbitraje la vista de una causa se requiere de la aceptación expresa de las partes, aunque no contenga todos los aspectos que regirán el arbitraje, ya que, en defecto de mayor detalle, se aplicarán las reglas establecidas en la Ley pertinente. En este sentido, una cláusula arbitral simple que contenga el acuerdo de las partes de recurrir al arbitraje, bastará para habilitar la vía arbitral, porque las partes así lo han querido<sup>165</sup>.

Ahora, en materia de consumo el artículo 18° del RSISAC, establece en el inciso 1) que “la voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede ser acreditada con el convenio arbitral celebrado de modo previo a la existencia de la controversia; o, mediante la aceptación por parte del consumidor de la oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo o el acuerdo de ambas partes en la forma señalada en el artículo 18.4” el que a la letra sostiene que “en caso de que no conste la voluntad del proveedor de someter sus conflictos al arbitraje de consumo en alguna de las formas señaladas, pero exista petición de arbitraje del consumidor, se notificará al proveedor reclamado de la existencia de la solicitud para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de recibida la notificación, la acepte o rechace. Transcurrido dicho plazo, sin que conste la aceptación del arbitraje por el proveedor, el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud notificando a las partes”.

En lo que concierne a la Ley de Arbitraje, Decreto Legislativo 1071, establece en su artículo 13 inciso 2 que el convenio arbitral deberá constar por escrito y podrá adoptar la forma de una cláusula incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente. Así mismo, este

---

<sup>163</sup> IBIDEM, 233-234.

<sup>164</sup> IBIDEM, p. 232.

<sup>165</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita, Ob. Cit., pp. 22-23.

dispositivo prevé en el inciso 3 que se entenderá que el convenio arbitral es escrito cuando quede constancia de su contenido en cualquier forma, ya sea que el acuerdo de arbitraje o contrato se haya concertado mediante la ejecución de ciertos actos o por cualquier otro medio, por lo que esto evidenciaría indirectamente su existencia. Otra de las maneras en las que se entenderá que el convenio arbitral consta por escrito es cuando se cursa una comunicación electrónica y la información en ella consignada es accesible para su ulterior consulta, especificando que por “comunicación electrónica” se entenderá toda comunicación que las partes hagan por medio de mensajes de datos y por “mensaje de datos” se entenderá la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, magnéticos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Una manera más de entender que existe un convenio escrito al igual que los supuestos antes mencionados, es mediante lo establecido en el mismo artículo 13 pero en el inciso 5, en él se establece que se entenderá además que el convenio arbitral es escrito cuando esté consignado en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte, sin ser negada por la otra. Esta última manera es la que más se asemeja a lo contenido en el inciso 4 del artículo 18 del RSISAC antes mencionado pues exigirá la voluntad del que conteste para poder establecer la existencia de un acuerdo en sentido afirmativo cuando no sea negada, es decir, exigirá un comportamiento de la parte a la que se le reclama, quien podría rechazarlo o tácitamente aceptarlo al no negarlo. Sin embargo, a diferencia de lo que sucede en el RSISAC, no se establece una consecuencia directa como si se hace en el artículo 18 en el que se prevé la consecuencia del archivo cuando no conste la aceptación del arbitraje, consecuencia que a pesar de no obrar en la Ley General de Arbitraje creemos que sería la adecuada porque al no contar con la voluntad conjunta que someta la controversia a arbitraje deberá de cerrarse esta vía mediante su archivo y establecer que deberá de tramitarse dicha controversia en la vía procesal adecuada.

Por tanto, la voluntariedad de las partes es la que al final decidirá si es que se arbitrará o no una controversia de consumo. Sin embargo, en lo que concierne a la adhesión el artículo 18.3 señala que “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”, por lo que también de esta manera se acudiría al arbitraje de consumo cuando se plantee una controversia en esta materia.

Asimismo, a pesar de no señalarlo expresamente se podría presumir o sostener que ésta será una primera aseveración de la lectura del contenido del 18.3, pero como el artículo 18.1 señala que “La voluntad de las partes de someter su controversia al arbitraje de consumo puede ser acreditada (...); o, mediante la aceptación por parte del consumidor de la oferta pública de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo”, sería una manera de demostrar la voluntariedad arbitral, en todos los casos por tanto sería necesario, conocer la aceptación por parte del consumidor incluso en la adhesión, la misma que en conclusión puede ser expresa (cuando a manera de cláusula se encuentra incorporada en un contrato o en un acuerdo independiente como convenio arbitral) o tácita (con la presentación de la petición de arbitraje mediante la cual si bien es cierto no hay una aceptación expresa, si se puede colegir el deseo, interés y la intención del consumidor respecto que la controversia sería dirimida en arbitraje).

El arbitraje es naturalmente, un producto de la libertad contractual puesto que “las partes, en el ámbito de sus derechos disponibles, estipulan que las controversias que a ellos se refieran serán resueltas por árbitros, desplazando de ese modo la intervención del Poder Judicial. Así, quienes se someten a arbitraje expresan inequívocamente su anhelo de no ser juzgados por los tribunales estatales”<sup>166</sup> y conforme los artículos expuestos, el arbitraje de consumo, no es una institución que se excluya. El arbitraje de consumo es un mecanismo alternativo para resolver discrepancias, que es además voluntario, ya que depende de la voluntad de las partes que libremente deciden dirimir desavenencias ante órganos distintos al Poder Judicial, mediante el convenio arbitral que, conforme al inciso 18.2 del RSISAC “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

---

<sup>166</sup> CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando y CAIVANO, Roque, Ob. Cit., p. 46.

escrito, en documento firmado por las partes u otros medios de comunicación electrónica que permitan tener constancia del acuerdo”.

Otro de los aspectos de la voluntariedad del arbitraje es la elección del árbitro (o del tribunal) que constituye un acto central y fundamental del arbitraje ya que es el protagonista dentro de la institución del arbitraje<sup>167</sup>. En ese sentido, BACA ONETO señala que dos de las notas típicas del arbitraje son la voluntariedad, que influye tanto al tomar la decisión de someter el conflicto a arbitraje como al designar árbitros<sup>168</sup>, por lo que las partes buscan nombrar como árbitro (o árbitros) a personas idóneas, que posean capacidad y pericia suficiente para resolver el conflicto de la manera más eficaz.

ROQUE CAIVANO señala que “la elección de las personas que actuarán como árbitros en algunos casos se verá limitada a la lista proporcionada por la institución que administrará el arbitraje, y en otros casos será con mayor libertad, como en los arbitrajes *ad hoc*. Sin embargo, en uno o en otro caso, la selección de los árbitros es quizá el acto más relevante que toca a las partes decidir, porque se juega en él la suerte del arbitraje. Por más que intervenga una institución, el éxito o fracaso dependerá en gran medida de la capacidad de los árbitros para resolver la disputa con equidad y solvencia”<sup>169</sup>.

Sin embargo, las Juntas Arbitrales son las que nominan a los árbitros según el inciso a), del artículo 8º, del RSISAC, para cuyo efecto las Asociaciones de Consumidores registradas ante el INDECOPI, las organizaciones empresariales interesadas y la entidad de la administración pública en la que se constituyó la Junta Arbitral de Consumo propondrán a los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, quienes deberán cumplir determinados requisitos. En ese sentido, la Junta Arbitral de Consumo evaluará las propuestas y aceptará aquéllas que cumplan tales requisitos, determinando la nómina de árbitros con la indicación de la procedencia de su propuesta.

Con lo expuesto, el arbitraje de consumo sería un arbitraje que requiere como todo arbitraje de la voluntariedad de las partes, pero que

---

<sup>167</sup> CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita, Ob. Cit., p. 139.

<sup>168</sup> BACA ONETO, Víctor, Ob. Cit., p. 231.

<sup>169</sup> Citado por CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita, Ob. Cit., p. 140.

en cuanto a la elección del órgano encargado de laudar, las partes estarán a las propuestas de determinadas entidades. Y en cuanto al procedimiento de arbitraje de consumo peruano, tendrán que sujetarse a lo establecido por la norma, el RSISAC y la vigente Ley de Arbitraje (aplicable de forma supletoria).

### **3.3. Implementación práctica y problemática para la aplicación del Sistema de Arbitraje de Consumo en la realidad peruana**

ESPINOZA LOZADA señala que “en el caso público, el interés del Estado por incursionar en el arbitraje se basa en ideas como el aseguramiento de la voluntad del consumidor en el convenio arbitral; la preocupación de que el arbitraje ordinario pueda conducir al consumidor a esquemas de indefensión debido a la falta de independencia e imparcialidad de los árbitros o las instituciones arbitrales encargadas de conducir el arbitraje; su alto costo que es un limitante para el acceso a los consumidores; y la posible inobservancia de las normas de protección al consumidor de carácter obligatorio”<sup>170</sup>.

El Arbitraje de Consumo en el Perú, se haya regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor al que antes se hizo referencia así como también en el Decreto Supremo 046-2011-PCM que reglamenta a este sistema. De esto se puede precisar que: 1. La creación de las Juntas Arbitrales de Consumo estará a cargo del INDECOPI en coordinación con los gobiernos regionales y locales, 2. Las Juntas Arbitrales de cada localidad estarán constituidas por los órganos arbitrales que serán los encargados de la resolución de conflictos de consumo, 3. La certificación de las aptitudes de los profesionales que integrarán la nómina de árbitros, estará a cargo del INDECOPI, para lo cual dicha institución desarrollará programas de capacitación, 4. El INDECOPI promoverá la generación de capacidades técnicas en los gobiernos regionales para lograr su participación progresiva en el sistema, y establecerá los lineamientos generales para la interpretación de las normas que permita armonizar los criterios legales en todas las Juntas Arbitrales de Consumo a nivel nacional y 5. Se dispone la creación y administración del registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo y la

---

<sup>170</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús. “La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo”, en *Vox Juris* N° 27, Lima, 2014, p. 101.

promoción y difusión del sistema entre los consumidores y proveedores operantes en el mercado.

Ahora, “algunos -que necesariamente no son defensores del Código- señalan que el arbitraje será una alternativa frente a la sobrecarga de procesos que afronta el INDECOPI y que se trata de un remedio eficaz para la solución de los reclamos de los consumidores. Desde la otra orilla, se señala, que el arbitraje de consumo ha nacido muerto, debido a que, entre otras razones, el arbitraje es por esencia un medio de solución de conflictos privado que se desnaturaliza con la intervención del Estado. Existe además la desconfianza -legítima- de la capacidad técnica de los gobiernos regionales o locales para gestionar el sistema arbitral, que abarca la competencia y preparación de las personas que desempeñarán la función de árbitros. Se añade que los órganos arbitrales puedan ser usados políticamente cayendo en una tentación populista. El arbitraje de consumo se muestra en la experiencia internacional como una herramienta poderosa para la solución de reclamos de consumo. Sin embargo, replicar el éxito alcanzado no es cuestión de “importar” la legislación, sino de una voluntad gubernamental encaminada al diseño de un sistema arbitral confiable no solo para consumidores sino también para proveedores, pues, a diferencia de la jurisdicción de los órganos resolutivos del INDECOPI que es obligatoria para las partes, el sometimiento al arbitraje de consumo es voluntario por naturaleza, por lo que su empleo dependerá de la confianza de sus posibles destinatarios”<sup>171</sup>.

Lo que sí es cierto, es que pese a la promulgación del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo en el año 2011, su implementación ha sido lenta. No es un sistema que cuente con una popularidad óptima debido a su poco conocimiento en los agentes del mercado y los consumidores, lo cual provoca una saturación en la carga laboral a cargo del INDECOPI. Asimismo, los que saben del sistema o tienen algún conocimiento vago de su existencia, están poco ilustrados sobre las ventajas que dicho sistema les puede significar, por lo cual no lo consideran una alternativa viable al momento de querer solucionar sus conflictos.

---

<sup>171</sup> ESPINOZA LOZADA, Jesús, Ob. Cit., p. 119.

A esta situación se añaden problemas de corte organizacional, puesto que, conforme a la normativa, las Juntas Arbitrales de Consumo deben estar adscritas a los gobiernos regionales y municipales, los mismos que pueden hacer uso del sistema para fines políticos, tendiendo a favorecer a los consumidores para obtener popularidad, riesgo que debe ser manejado adecuadamente por INDECOPI. A ello se suma, el hecho que, pese a los lineamientos que emita INDECOPI, siempre existirá el riesgo de no contar con árbitros debidamente capacitados que hagan posible que los criterios para la resolución de conflictos sean uniformes, entre otros problemas que el sistema pueda involucrar.

Frente a lo señalado, ya se está avanzando en la implementación del Sistema de Arbitraje en el Perú para ponerlo en práctica. Mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 100-2015-INDECOPI/COD, del 29 de mayo de 2015 y publicada en el diario oficial “El Peruano”, el 7 de junio de 2015, se decidió aprobar la creación de la oficina de carácter temporal denominada “Junta Arbitral de Consumo Piloto”, adscrita a la Sede central del INDECOPI, ya que por Informe N° 035-2015/DPC-INDECOPI, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor informó que al no existir intención de algún gobierno regional o local para constituir una Junta Arbitral de Consumo, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI) se encontró obligada, a través de su Consejo Directivo, de forma excepcional a constituir una Junta Arbitral de Consumo en su sede principal, tal como bien lo señala y autoriza el inciso 5.2 del RSISAC<sup>172</sup>. Teniendo como finalidad dar las condiciones necesarias para la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo, así como brindar las facilidades para que la estructura de la Junta sea replicada fácilmente por los niveles de gobierno que se acojan posteriormente y como cuentan con el presupuesto necesario para su implementación, aprobaron la creación de la oficina de carácter temporal.

---

<sup>172</sup> Artículo 5.2.- Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin. En caso no se constituya Juntas en la jurisdicción de algún gobierno regional o local, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales.

Posteriormente, se han realizado otra serie de actos tendientes a poner en práctica el Sistema, así por un lado, el 16 de junio de 2015, mediante Expediente N° 621940-2015 INDECOPI solicitó un signo para distinguir los Servicios jurídicos de arbitraje, Clase 45. Asimismo, INDECOPI, mediante Directiva establece las reglas complementarias necesarias para la implementación y funcionamiento del Sistema de Arbitraje de Consumo y el procedimiento arbitral, aprobando para ello la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 198-2015-INDECOPI/COD, el 10 de noviembre de 2015, en relación a la “competencia territorial de las Juntas de Arbitraje de Consumo”, que dependerá de la entidad de la administración pública en la que son constituidas por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y las reglas de competencia aplicables a la petición de arbitraje, que dependerá del consumidor, del proveedor si es persona natural o jurídica o entidad irregular, entre otras circunstancias.

En ese sentido, el inciso 5.3, del RSISAC, establece que las Juntas Arbitrales de Consumo son la sede institucional de los órganos arbitrales adscritos a ella a efectos del desarrollo de los procesos arbitrales. Éstas 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 Arbitral, debiendo ser abogados, contar con 8 y 3 años de experiencia profesional, respectivamente, así como gozar con reconocida solvencia e idoneidad profesional y poseer conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje. Es así que siendo el Consejo Directivo del INDECOPI el órgano facultado para designarlos, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 221-2015-INDECOPI/COD, del 14 de diciembre de 2015, se resolvió designar a la señorita Virginia Patricia Sarria Pardo y al señor José Carlos Vela Vergara como como Presidenta y Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo adscrita a la Sede Central del INDECOPI, respectivamente.

Acudiendo al portal web de INDECOPI aparece una noticia titulada “El INDECOPI pone en marcha el Sistema de Arbitraje de Consumo como alternativa para la solución de conflictos entre

consumidores y proveedores”<sup>173</sup>, en virtud de la que se da a conocer que INDECOPI puso en marcha el Sistema y así designó al primer presidente y secretario técnico de la primera Junta Arbitral de Consumo. Asimismo, se sostuvo en la noticia que “el arbitraje de consumo, establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, es un mecanismo alternativo y voluntario de solución de conflictos entre consumidores y proveedores con carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada, en relación con los derechos reconocidos a los consumidores. Se trata de un método sencillo, rápido y gratuito que significará que el inicio del proceso arbitral no esté sujeto a pago de tasa o derecho administrativo alguno. Como parte de este esfuerzo y tras designar a los representantes de dicha junta el siguiente paso será convocar a los consumidores, a través de sus asociaciones y a los gremios empresariales para que propongan profesionales idóneos a fin de que puedan integrar las nóminas de árbitros respectivas, quienes estarán a cargo de los procesos que se inicien en un futuro”<sup>174</sup>. Además, INDECOPI sostuvo que “de forma paralela, la institución contactará a las principales empresas para informarles sobre las bondades del arbitraje de consumo y con ello motivar su adhesión a este novedoso sistema que les significará un ahorro de tiempo y gastos debido a la solución de problemas en forma rápida. A su vez, los consumidores que recurran a este mecanismo podrían, de ser el caso, obtener a su favor una indemnización que repare el perjuicio causado por la empresa”<sup>175</sup>.

Esto mismo fue dado a conocer por el Diario EL COMERCIO, quien en su portal web remarcó que INDECOPI “convocará a los consumidores, a través de sus asociaciones y a los gremios empresariales para que propongan profesionales idóneos a fin de que puedan integrar las nóminas de árbitros respectivas, quienes estarán a cargo de los procesos que se inicien en un futuro”<sup>176</sup>.

---

<sup>173</sup> INDECOPI. El Indecopi pone en marcha el Sistema de Arbitraje de Consumo como alternativa para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores [en línea] Disponible en: [https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset\\_publisher/E4hIS8IHZWs9/content/el-indecopi-pone-en-marcha-el-sistema-de-arbitraje-de-consumo-como-alternativa-para-la-solucion-de-conflictos-entre-consumidores-y-proveedores?inheritRedirect=false](https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset_publisher/E4hIS8IHZWs9/content/el-indecopi-pone-en-marcha-el-sistema-de-arbitraje-de-consumo-como-alternativa-para-la-solucion-de-conflictos-entre-consumidores-y-proveedores?inheritRedirect=false) [Consulta: 15 de febrero de 2016].

<sup>174</sup> INDECOPI, Ob. Cit.

<sup>175</sup> IDEM

<sup>176</sup> SECCIÓN PORTAFOLIO (14 de enero de 2016) Nuevo mecanismo de defensa del consumidor. *EL COMERCIO*. [en línea] Disponible en:

Por su parte, el diario El Peruano, en su edición del 26 de enero de 2016, publicó una entrevista realizada a José Carlos Vela, Secretario de la Junta Arbitral de Consumo del INDECOPI, bajo el título “Arbitrajes de consumo aportarán a la competitividad de las empresas”<sup>177</sup>. En dicha publicación, el funcionario de la entidad señaló que para la semana del Consumidor, que es en marzo se está proyectando la designación de los árbitros, cuya nómina se elaborará a propuesta de todas las asociaciones de consumidores registradas en el INDECOPI y de gremios empresariales, para garantizar la neutralidad del sistema. Asimismo, señaló respecto de la Adhesión al Sistema que están “trabajando para brindarles reconocimiento a las empresas pioneras que opten por el SISAC en marzo, mes del consumidor. Nuestra meta es adherir por lo menos a cinco empresas representativas de los sectores aerolíneas, *retails*, tiendas por departamentos, automovilísticas e inmobiliarias. Nos estamos enfocando en hacer visitas puerta a puerta, para explicarles el sistema y sus ventajas”<sup>178</sup>.

Además, José Carlos Vela sostuvo que “es más que seguro que sea implementado de forma progresiva a escala nacional. Comenzamos en Lima, pero tenemos previsto continuar en Arequipa y Trujillo, lugares elegidos por algunos indicadores claves, como la cantidad de reclamos y los índices económicos más relevantes de las regiones. Los gobiernos regionales y locales deberían imitar este modelo”<sup>179</sup>.

Conforme a lo señalado en los párrafos anteriores se puede concluir que ya se está iniciando la implementación de este mecanismo en nuestro país para su posterior puesta en marcha, que se espera sea muy beneficiosa para las partes de la relación de consumo.

---

<http://elcomercio.pe/economia/peru/consumidores-y-empresas-podran-acudir-al-arbitraje-consumo-noticia-1871077> [Consulta: 15 de febrero de 2016].

<sup>177</sup> ÁVALOS CISNEROS, María. “*Arbitrajes de consumo aportarán a la competitividad de las empresas*”, El Peruano, Lima, 2016, p. 14.

<sup>178</sup> ÁVALOS CISNEROS, María, Ob. Cit., p. 14.

<sup>179</sup> SECCIÓN PORTAFOLIO (14 de enero de 2016) Nuevo mecanismo de defensa del consumidor. *EL COMERCIO*. [en línea] Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/consumidores-y-empresas-podran-acudir-al-arbitraje-consumo-noticia-1871077> [Consulta: 15 de febrero de 2016].

### **3.4. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo frente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación), a los procedimientos administrativos de protección al consumidor y al proceso judicial ordinario (vía civil, contencioso administrativo y penal)**

El mandato establecido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú se ha desarrollado a través de diversas normas que buscan tutelar los intereses antes mencionados desde el ámbito administrativo, civil y penal. Desde el ámbito administrativo, se protege a los adquirentes y contratistas de bienes y servicios, catalogándolos como consumidores propiamente dichos, a través de los órganos del INDECOPI, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y las demás normas que regulan el expendio y suministro de bienes y servicios. Desde un ámbito civil, se protegen los intereses de los adquirentes y contratistas de bienes y servicios, no calificados como consumidores propiamente dichos, a través de las disposiciones contractuales y las normas de libre contratación contenidas en el Código Civil, en las normas especiales que regulan los contratos y en las cláusulas contractuales convenidas con los contratantes. Desde el ámbito penal, en cambio, se protege a los adquirentes y contratistas de bienes y servicios a través de las disposiciones penales que sancionan las conductas típicas que atentan contra el correcto desarrollo de la economía y el mercado, independientemente de las disposiciones establecidas por el derecho administrativo sancionador.

El Arbitraje de Consumo como mecanismo alternativo para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores, estará en constante comparación con los otros mecanismos procesales que franquea el ordenamiento jurídico para que los consumidores y proveedores resuelvan sus conflictos. Dentro de los procedimientos de protección y defensa del consumidor no sólo se encuentran los que se plantean a nivel administrativo, sino también los procesos que se incoan ante el Poder Judicial. Ante ello se ofrecerá una comparación de todos ellos y el arbitraje de consumo.

### **3.4.1. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos: Mediación y conciliación**

#### **3.4.1.1. Mediación**

Existen una serie de medios alternativos de solución de conflictos, más conocidos como MARCs. También llamados Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, Resolución Alternativa de Disputas o de Controversias, o últimamente conocidos como Métodos Participativos de Justicia-, apuntan hacia una noción más amplia y abarcadora del concepto de justicia y se basan en un supuesto básico: la solución de un conflicto de intereses sin tener que acudir al órgano jurisdiccional, optándose por que la solución no sea adoptada por los jueces sino que sea consecuencia del empleo de otros mecanismos en los que prima la voluntad de los sujetos, y cuya decisión será vinculante entre estas partes. Dentro de ellos están la mediación y la conciliación<sup>180</sup>.

Para ÁLVAREZ y HIGHTON, “se suele definir a la mediación como una negociación asistida por un tercero neutral. Este tercero, el mediador, no tiene poder de decisión, no aconseja, no da opinión, solo conduce el procedimiento y realiza una delicada tarea con la finalidad de que las partes restablezcan la comunicación y, a partir de allí, estén en condiciones de negociar. El mediador identifica el verdadero conflicto y las cuestiones que lo generan, hace que las partes descubran sus intereses y necesidades y ayuda a generar opciones para la resolución de la disputa en forma satisfactoria para todos los participantes. Es un procedimiento no adversarial, cooperativo, confidencial, de autocomposición del conflicto: las partes conservan el poder

---

<sup>180</sup> PINEDO AUBIÁN, Martín. “El empleo de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la tutela del consumidor” [en línea], Disponible en: <http://pinedomartin.blogspot.pe/2011/09/el-empleo-de-mecanismos-alternativos-de.html> [Consulta: 25 de febrero de 2016].

de decisión y participan activamente en la búsqueda de una solución. Es informal aunque tiene una estructura”<sup>181</sup>.

BERNAL por su parte la define como “la intervención, en una disputa o negociación, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que les ayuda a alcanzar voluntariamente su propio arreglo extrajudicial, garantizando la confidencialidad”<sup>182</sup>. Señala la autora citada que la mediación “combina los aspectos legales y emocionales en cualquiera de sus campos de aplicación, ya que se necesita regular los acuerdos alcanzados por las partes, de manera privada, a la vez que se manejan las emociones que surgen en el proceso de ponerse de acuerdo”<sup>183</sup>.

Entonces en la mediación vemos una participación activa del mediador, en la cual la forma de establecer la relación con los otros, está basada en una fórmula diferente de ganar uno a expensas del otro, diferente de quién tiene razón y quién está equivocado. La interacción se basa en comprender al otro y admitir la propia responsabilidad en el conflicto y encontrar una salida que satisfaga a las partes y no esté basada en la razón o la verdad<sup>184</sup>.

La mediación supone una interacción entre las partes en disputa y el mediador, de ahí que la relación que se establezca entre el mediador y las partes es fundamental para dar credibilidad y proporcionar la aceptación.

La conciliación y el arbitraje se diferencian de la mediación, “en función del papel que juega el tercero. En la conciliación se facilita un ambiente propicio para que las

---

<sup>181</sup> ÁLVAREZ, Gladys y HIGHTON, Elena. “La mediación en el panorama latinoamericano”, [en línea] Disponible en: <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/667.pdf> [Consulta: 25 de febrero de 2016].

<sup>182</sup> BERNAL SAMPER, Trinidad. “Conflicto y Mediación”, en *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid* N° 11, Madrid, 2007, p. 111.

<sup>183</sup> IDEM

<sup>184</sup> BERNAL SAMPER, Trinidad, Ob. Cit., p. 111

partes puedan dialogar, pero el conciliador sólo actúa de hombre bueno sin intervenir ni en el proceso ni en la toma de decisión. En el arbitraje, el tercero tiene poder para tomar decisiones y las partes se comprometen, previamente, a someterse a ellas, aceptando su juicio. Este tercero interviene en el proceso y en la toma de decisión. En mediación, el tercero interviene activamente en todo el proceso, pero la toma de decisión le corresponde a las partes”<sup>185</sup>.

La mediación tiene por objeto “elaborar un proceso, previa aceptación de las partes, en el que éstas puedan manejar el conflicto y estudiar las distintas opciones que tienen para resolverlo. El proceso implica una serie de pasos que incluyen el acto de reunir a las partes, para que éstas intercambien información, conozcan el papel de mediador y las reglas que rigen la mediación, de manera que entiendan el papel del mediador y en qué consiste la mediación para así poder aceptar participar. Una vez que se acepte comenzar la mediación, se diseña el proceso con las partes para que puedan negociar entre ellas y tomar decisiones consensuadas. Los resultados obtenidos sirven al mediador para comprobar si es conveniente continuar con la estrategia utilizada o cambiarla”<sup>186</sup>.

#### **3.4.1.2. Conciliación**

En lo que atañe a la conciliación “en su sentido técnico jurídico el término alude al deber o la facultad de convocar a las partes para intentar un avenimiento. Dentro del sistema judicial, en general los Códigos de Procedimientos establecen que es el juez quien preside la audiencia de conciliación; en el sistema administrativo es una autoridad administrativa. El conciliador está facultado para proponer fórmulas que compongan la disputa y, en el caso de los jueces, especialmente se establece que ello no implicará prejuzgamiento”<sup>187</sup>.

---

<sup>185</sup> IBIDEM, p. 112.

<sup>186</sup> IBIDEM, p. 113.

<sup>187</sup> ÁLVAREZ, Gladys y HIGHTON, Elena, Ob. Cit.

Forma autocompositiva de solución de conflictos, donde el tercero llamado conciliador tiene un papel más activo que el de un mediador, ya que adicionalmente al hecho de guiar el procedimiento y crear un espacio de diálogo al actuar como facilitador del proceso de comunicación entre las partes en conflicto, tiene la facultad de poder proponer a las partes en conflicto fórmulas de solución no vinculantes que pueden ser aceptadas por ellas, ejerciendo cierta influencia en la toma de decisiones de las partes, pero carece de la estructura que en ocasiones posee la mediación<sup>188</sup>.

En Perú, existe la Ley de Conciliación extrajudicial, como un medio para solucionar controversias, que está normado mediante la Ley N° 26872, que según su artículo 5° concibe a la conciliación como una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial, a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

Este mecanismo de solución de conflictos se convierte en requisito obligatorio, conforme lo previsto en el artículo 6° de la Ley mencionada, que a la letra establece si la parte demandante, en forma previa a interponer su demanda judicial, no solicita ni concurre a la audiencia respectiva ante un Centro de Conciliación extrajudicial el Juez competente al momento de calificar la demanda, la declarará improcedente por causa de manifiesta falta de interés para obrar.

Conforme el artículo 7°, de la Ley de Conciliación Extrajudicial N° 26872, son materias conciliables las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes. Así, en materia de familia, son conciliables aquellas pretensiones que versen sobre pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otras que se deriven de la relación familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición. En materia laboral

---

<sup>188</sup> PINEDO AUBIÁN, Martín, Ob. Cit.

se llevará a cabo respetando el carácter irrenunciable de los derechos del trabajador reconocidos por la Constitución Política del Perú y la ley. La materia laboral será atendida por los Centros de Conciliación Gratuitos del Ministerio de Justicia, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y por los Centros de conciliación privados para lo cual deberán de contar con conciliadores acreditados en esta materia por el Ministerio de Justicia. En la audiencia de conciliación en materia laboral las partes podrán contar con un abogado de su elección o, en su defecto, deberá de estar presente al inicio de la audiencia el abogado verificador de la legalidad de los acuerdos. En materia contractual relativa a las contrataciones y adquisiciones del Estado, se llevará a cabo de acuerdo a la ley y reglamento de la materia.

El artículo 7-A establece cuando no procede la conciliación y en ese sentido se precisan una serie de supuestos como:

- a) Cuando se desconoce el domicilio de la parte invitada.
- b) Cuando la parte invitada domicilia en el extranjero, salvo que el apoderado cuente con poder expreso para ser invitado a un Centro de Conciliación.
- c) Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces a que se refieren los Artículos 43° y 44° del Código Civil.
- d) En los procesos cautelares.
- e) En los procesos de garantías constitucionales.
- f) En los procesos de nulidad, ineficacia y anulabilidad de acto jurídico, este último en los supuestos establecidos en los incisos 1, 3 y 4 del artículo 221° del Código Civil.
- g) En la petición de herencia, cuando en la demanda se incluye la solicitud de declaración de heredero.
- h) En los casos de violencia familiar, salvo en la forma regulada por la Ley N° 28494 Ley de Conciliación Fiscal en Asuntos de Derecho de Familia.
- i) En las demás pretensiones que no sean de libre disposición por las partes conciliantes.

Para efectos de la calificación de la demanda judicial, no es exigible la conciliación extrajudicial en los siguientes casos, por lo que será facultativa:

- a) En los procesos de ejecución.
- b) En los procesos de tercería.
- c) En los procesos de prescripción adquisitiva de dominio.
- d) En el retracto.
- e) Cuando se trata de convocatoria a asamblea general de socios o asociados.
- f) En los procesos de impugnación judicial de acuerdos de junta general de accionistas señalados en el artículo 139° de la Ley General de Sociedades, así como en los procesos de acción de nulidad previstos en el artículo 150° de la misma Ley.
- g) En los procesos de indemnización derivados de la comisión de delitos y faltas y los provenientes de daños en materia ambiental.
- h) En los procesos contencioso-administrativos.
- i) En los procesos judiciales referidos a pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otros que se deriven de la relación familiar y respecto de los cuales las partes tengan libre disposición.

#### **3.4.1.3. Fortalezas y Ventajas**

El SISAC en comparación con la mediación y la conciliación, podría representar para las partes ciertas ventajas:

- a) El arbitraje de consumo es gratuito, salvo los costos en cuestiones de peritajes o práctica de algún otro medio probatorio, contando con la posibilidad de reembolso a través del pago de costas y costos, si se estipula. A diferencia de la mediación y la conciliación que cuando se lleva a cabo en un centro privado o *ad hoc* implica el pago de los honorarios del mediador o conciliador.
- b) En el SISAC los órganos encargados de dirimir la controversia estarían mejor capacitados en materia de protección al consumidor. A diferencia del conciliador

- o mediador, que no necesariamente se encuentran capacitados en dicha materia.
- c) El arbitraje de consumo resolvería su conflicto en 90 días, en comparación con los procedimientos de conciliación y mediación que pueden ser en menor tiempo, pero la diferencia es que estos no siempre permitirán un acuerdo o solución del conflicto, ya sea porque las partes en la misma audiencia no lo consideren posible o porque de forma posterior las partes incumplan el acuerdo arribado y sea necesario acudir a la vía judicial.
  - d) Los consumidores y proveedores que hayan manifestado su voluntad de someter las controversias de su relación de consumo a un potencial arbitraje tendrán la seguridad que al final del procedimiento se emitirá un laudo arbitral que se pronuncia sobre dicho conflicto. En cambio en los MARCs siempre existirá la incertidumbre sobre la solución del conflicto, ya sea porque alguna de las partes no asiste<sup>189</sup> o porque no arribaron a ningún acuerdo.

#### **3.4.1.4. Debilidades y desventajas**

De la misma manera, si comparamos el procedimiento de arbitraje de consumo con los otros mecanismos alternativos de solución de conflicto como la mediación y la conciliación, se podrá advertir que el primero presentaría algunas desventajas para las partes. Así, tenemos que para acudir al arbitraje de consumo necesariamente se debe contar de manera previa al inicio del procedimiento arbitral con el convenio arbitral o la manifestación de voluntad de las partes, lo cual no necesariamente se da para acudir a la conciliación

---

<sup>189</sup> En la realidad existe una mala práctica en los procedimientos conciliatorios y de mediación, puesto que los invitados a conciliar en la mayoría de casos no se presentan a las audiencias, ya que prefieren ir a un juicio posterior (siendo la conciliación un paso previo que debe agotarse en ciertas pretensiones), por desconfianza del centro de conciliación al que recurre el solicitante o porque simplemente no está obligado a acudir ya que no habrá un pronunciamiento sobre el fondo. Restándole importancia y eficacia a dichos procedimientos alternativos al arbitraje de consumo.

o mediación, bastando la presentación de la solicitud de conciliación o mediación por parte de una de las partes.

### **3.4.2. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y los Procedimientos Administrativos ante INDECOPI**

El procedimiento administrativo es un conjunto de actos tramitados ante la autoridad administrativa competente, a fin que esta emita una decisión sobre el interés o derecho del administrado. De conformidad con lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (LPAG), estos procedimientos pueden ser iniciados de parte, a cargo del administrado, o de oficio, por iniciativa de la propia Administración.

Asimismo, mediante la tramitación de estos procedimientos se concederán, extinguirán, modificarán o crearán derechos a los administrados, pudiendo estos acudir al control jurisdiccional de considerar que el pronunciamiento de la Administración no se ha ajustado a ley.

GUZMÁN NAPURÍ (2007)<sup>190</sup> señala que: “Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitado en las entidades, conducente a la emisión de un acto administrativo, el mismo que deberá producir efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, de acuerdo a la definición de acto administrativo que señala la propia Ley”.

El procedimiento administrativo “es por definición un proceso de cognición, pues implica una toma de decisión fundada en un análisis previo, tras el cual se emite un acto administrativo, definición cuyo enunciado limita la posibilidad de decisiones discrecionales por parte de la autoridad administrativa. El procedimiento administrativo no implica entonces la generación de una declaración de voluntad propiamente dicha –como lo cree

---

<sup>190</sup> GUZMÁN NAPURÍ, Christian. *El Procedimiento Administrativo*, Ara Editores, Lima, 2007, pp. 24-26.

algún sector de la doctrina comparada-, dado que esta última se encuentra limitada por el principio de legalidad, fundamental no solo en la regulación del procedimiento administrativo, sino de todo el Derecho Administrativo”<sup>191</sup>.

El procedimiento administrativo, a su vez, tiene una doble finalidad. En primer lugar, “constituir una garantía de los derechos de los administrados, haciendo efectivo en particular el derecho de petición administrativa (...). Y es que el procedimiento administrativo es la reacción del Estado Liberal de Derecho ante la existencia de las potestades autoritarias de la Administración, en mérito de concepciones provenientes de respeto por los derechos fundamentales y el sostenimiento de la Administración de la Ley”<sup>192</sup>.

Así tenemos, que en el procedimiento administrativo, específicamente en los procedimientos trilaterales y sancionadores, la autoridad administrativa encargada de solucionar el conflicto entre los administrados no sólo velará por la tutela del derecho que le asiste a los administrados, sino también tendrá como objetivo armonizar ese derecho con el interés público. En virtud de ello, se erigen principios procedimentales que como el Principio de Verdad material o el Principio de Impulso de Oficio, los cuales habilitan dicha autoridad para que pueda realizar las diligencias necesarias, actuar medios probatorios de oficio, así como verificar los presupuestos sustanciales que configuren de forma válida la relación jurídico administrativa, sin que estas atribuciones menoscaben o suplanten el deber de los administrados de acreditar sus alegaciones.

En tal sentido, en materia de protección al consumidor, los procedimientos administrativos que se encuentran a cargo del INDECOPI son tres: (i) el reclamo vía servicio de atención al ciudadano, (ii) el procedimiento sumarísimo y (iii) el procedimiento ordinario. A continuación sabremos a grandes rasgos a qué se avocan cada uno de ellos.

---

<sup>191</sup> IBIDEM, p. 24-26.

<sup>192</sup> IDEM

### **3.4.2.1. Reclamo vía Servicio de atención al ciudadano (SAC)**

Conforme a lo establecido en el portal web de INDECOPI, si un consumidor considera que sus derechos se han vulnerado, cuenta con dos vías para hacerlos respetar y solucionar su reclamo. Así aparece como primer camino el servicio de atención gratuita de reclamos, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), procedimiento mediante el cual, consumidor y proveedor pueden llegar o no a un acuerdo conciliatorio, vinculante y definitivo, de forma sencilla y rápida.

Este procedimiento puede iniciarse vía telefónica, de manera personal o vía internet<sup>193</sup> accediendo el consumidor a presentar su reclamo. Luego, el SAC en un plazo de 02 o 03 días hábiles traslada el reclamo interpuesto al proveedor denunciado y, a su vez le comunica que en caso no logren una solución directa, podrán asistir a una audiencia única, que se realizará en un plazo máximo de 07 hábiles. En esta audiencia las partes intercambiarán su información, sus expectativas, preferencias y propondrán sus fórmulas de solución del conflicto (en caso lo consideren pertinente), concluyendo la audiencia con o sin acuerdo de las partes, suscribiéndose el acta correspondiente. De igual manera, se levantará el “acta de inasistencia” cuando una de las dos partes no acuda a la audiencia en la fecha y hora programada.

En el supuesto que alguna de las partes no pueda asistir a la diligencia de conciliación podrán solicitar la reprogramación en un plazo máximo de dos días hábiles antes de la fecha en que se ha programada la audiencia.

Al respecto, es menester precisar que si bien no es obligatorio acudir a la audiencia programada, es importante tener en cuenta que si el consumidor decide iniciar con posterioridad un procedimiento de denuncia ante el Órgano

---

<sup>193</sup> Página web: <http://sistemas.indecopi.gob.pe/ConsultaReclamos/>.

de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI, la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación se podrá considerar como un agravante cuando se analice la graduación de las sanciones que corresponda imponerle.

Cabe señalar que en esta vía el INDECOPI actúa como conductor y guía, brindando a las partes la información necesaria respecto de sus derechos y deberes. Facilitando la búsqueda de alternativas de solución, registrando el acuerdo en un acta (si fuera el caso) y velando para que el acuerdo sea cumplido mediante el seguimiento correspondiente. Es así que en este procedimiento, el INDECOPI, sea que exista o no un acuerdo entre las partes, no se pronunciará sobre el fondo del asunto, lo cual podría ser muy beneficioso, ya que se evitaría el inicio de un trámite administrativo (denuncia), el pago de costos y costas, y de ser el caso la imposición de una sanción administrativa (amonestación o multa) y la inscripción del proveedor en el “Registro de Proveedores Sancionados”. Sin embargo, también podría ser perjudicial para el consumidor ya que no existiendo una obligación para que asista a la audiencia por parte del proveedor y tampoco una potencial multa que lo coaccione de alguna forma a que asiste, el tiempo transcurrido será perjudicial para el consumidor y puede ser utilizado por el proveedor para subsanar la infracción reclamada y evitar así una futura sanción en el procedimiento de denuncia que pudiera iniciar el consumidor.

Finalmente, de conformidad con el art. 144° del CPDC, el incumplimiento de un acuerdo conciliatorio celebrado entre el consumidor y el proveedor (incluyendo aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con INDECOPI), constituye una infracción a dicho código; correspondiendo imponer al obligado a cumplir con el acuerdo de forma automática y una sanción de hasta el máximo de la multa permitida (450 UITs). El INDECOPI podrá imponer una nueva multa duplicando sucesivamente y de forma ilimitada el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con el acuerdo celebrado.

### **3.4.2.2. Procedimiento administrativo sancionador sumarísimo de protección al consumidor ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI**

Este procedimiento, se llevará a cabo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de INDECOPI (ORPS), según corresponda. Es un procedimiento formal de denuncia por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor que requiere cumplir previamente de los requisitos establecidos por el Texto Único Ordenado (TULO) de la Directiva N° 004-2010-DIR-COD-INDECOPI y el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del INDECOPI.

El plazo aproximado para la tramitación del procedimiento es de 30 días hábiles (por instancia) contados desde la notificación de la resolución de imputación de cargos. El ORPS podrá declarar infundada o fundada la denuncia, en cuyo caso impondrá amonestaciones o multas y ordenará el cumplimiento de ciertas medidas correctivas reparadoras y complementarias y el pago de costas y costos del procedimiento a los proveedores.

De conformidad con los artículos 124° y 125° del CPDC y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI/COD, las controversias que se tramitan vía este procedimiento son aquellas cuyo valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 03 UIT, por requerimiento de información, por métodos abusivos de cobranza, por demora en la entrega del producto, con independencia de la cuantía, por incumplimiento de medida correctiva, por incumplimiento de acuerdo conciliatorio y por incumplimiento y liquidación de costas y costos y liquidación de costas y costos del procedimiento.

Este procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia (adjuntando el formulario respectivo y medios probatorios), previo pago de la tasa ascendente a S/. 36.00. Enseguida, el ORPS mediante el envío de una Carta al

proveedor podrá realizar una evaluación previa al inicio del procedimiento administrativo, cuyo plazo de duración máximo es de 20 días hábiles, según la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, corriendo traslado de los hechos materia de denuncia por el plazo de 07 días hábiles para que el denunciado cumpla con acreditar si ha subsanado la infracción objeto de denuncia o la existencia de un acuerdo conciliatorio con el consumidor.

Una vez vencido el plazo antes señalado, habiendo respondido o no el proveedor, se admite a trámite la denuncia y la misma se corre traslado al proveedor para que éste señale sus argumentos y descargos sobre los hechos que se le imputan. Luego se le notifican al consumidor los descargos del denunciado y, a criterio del Jefe del ORPS se llevará o no a cabo una audiencia única, para finalmente expedirse la resolución final de primera instancia.

Cualquiera de las partes que considere afectados sus derechos con la emisión de la resolución del ORPS, podrá interponer recurso de apelación ante la Comisión de Protección al Consumidor de la oficina regional de INDECOPI que resulte competente (en un plazo máximo de 05 días hábiles de notificada la resolución), la misma que resolverá confirmando, revocando o declarando nula la resolución de alzada. A su vez la resolución de segunda instancia puede ser objeto de impugnación por medio del recurso extraordinario de revisión (plazo de 05 días hábiles contados desde la notificación de la resolución) y/u objeto de demanda en un proceso contencioso administrativo seguido en vía judicial.

### **3.4.2.3. Procedimiento administrativo sancionador ordinario de protección al consumidor ante la Comisión regional competente de INDECOPI**

Este procedimiento se tramita en primera instancia ante la Comisión de Protección al Consumidor de la oficina regional competente de INDECOPI y en segunda instancia vía recurso de apelación ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor<sup>194</sup> (Sala), del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI. Teniendo una duración aproximada de 120 días hábiles por instancia, contados desde la fecha de notificación de la admisión a trámite de la denuncia.

Las etapas de este procedimiento son: 1) Presentación de la denuncia, 2) Calificación y admisión de la denuncia, 3) Audiencia de conciliación (opcional), 4) Evaluación de pruebas aportadas por las partes, 5) Actuación de inspección o pericia (opcional de acuerdo al caso), 6) Informe oral (cuando lo requiera una o ambas partes y previa evaluación de la Comisión y 7) Emisión de la resolución final.

Al respecto, cabe precisar que su tramitación se inicia con la presentación de la denuncia (adjuntando el formulario respectivo y medios probatorios), previo pago del derecho administrativo ascendente a S/. 36.00, y una vez admitida a

---

<sup>194</sup> Es el órgano funcional que conoce y resuelve en última instancia administrativa y con alcance nacional, las apelaciones presentadas en los procesos ordinarios y los recursos de revisión interpuestos contra las resoluciones de segunda instancia, en los procesos sumarísimos de protección al consumidor. De igual manera, resuelve los reclamos en queja interpuestos contra la Comisión de Protección al Consumidor y sus comisiones desconcentradas, contra la Sala de Propiedad Intelectual o algún funcionario que labore en ellas, por supuestos defectos en el trámite de un procedimiento. Finalmente, la Sala también es competente para pronunciarse sobre los pedidos de aclaración, ampliación y enmienda de sus propias resoluciones.

En conclusión se trata de uno de los órganos administrativos promotores de la defensa de los derechos de los consumidores, con lo cual procura un buen funcionamiento del mercado. Constituyendo la última instancia resolutoria en materia de Protección al Consumidor, emitiendo sus pronunciamientos en los procedimientos antes mencionados, priorizando la defensa y equidad de los consumidores y proveedores en el mercado nacional.

trámite la misma se corre traslado al proveedor para que éste señale sus argumentos y descargos, luego se llevará a cabo una audiencia de conciliación (de ser el caso), que si culmina con acuerdo de las partes concluirá el procedimiento y si no continuará hasta la emisión de la resolución final.

Las controversias que se tramitan en este procedimiento son aquellas cuyo valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT o sea inapreciable en dinero, aquellas denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, los actos de discriminación o trato diferenciado, por servicios médicos y, por actos que afecten intereses colectivos o difusos.

Una vez emitida la resolución de primera instancia, la parte que considere pertinente podrá interponer recurso de apelación en un plazo no mayor a 05 días hábiles contados desde la notificación de la resolución, el mismo que será resuelto por la Sala y emitirá un nuevo pronunciamiento, que a su vez puede ser objeto de un proceso contencioso administrativo.

#### **3.4.2.4. Desde la perspectiva del consumidor o usuario**

##### **3.4.2.4.1. Fortalezas o Ventajas**

Desde la perspectiva del consumidor, el arbitraje de consumo será sinónimo de ciertas ventajas en comparación con los mecanismos de protección previstos a nivel de INDECOPI:

- a) El acceso a una institución jurídica (público-privada) que puede constituir un importante aporte y alternativa para resolver sus conflictos en materia de consumo, teniendo en consideración la carga procesal del INDECOPI.
- b) Resolver su conflicto de forma rápida (90 días), en comparación con los procedimientos administrativos seguidos ante la Comisión de Protección al Consumidor cuya duración es de 120 días hasta la resolución dada

por dicha comisión, la que de ser apelada dentro de los 5 días de notificada deberá ser resuelta por la Sala de defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI en 120 días hábiles más. Si bien es cierto el procedimiento administrativo sumarísimo tiene establecido un plazo de duración de 30 días para resolver el conflicto, esto en la práctica no es así, puesto que las resoluciones emitidas también puede ser objeto de los recursos de apelación y de revisión, extendiéndose su duración más allá de los 90 días que duraría el trámite del procedimiento arbitral<sup>195</sup>.

- c) La menor duración del procedimiento de arbitraje de consumo genera un ahorro en los costos del proceso que tienen que asumir las empresas y los consumidores en defensa de sus intereses.
- d) Es gratuito debiendo las partes asumir solo los costos en cuestiones de peritajes o práctica de algún otro medio probatorio, contando con la posibilidad de reembolso a través del pago de costas y costos, si se estipula, a diferencia del procedimiento administrativo ante INDECOPI puesto que hay que pagar una tasa a la presentación de la denuncia formal que inicia dicho procedimiento (que será devuelta por el proveedor vencido junto con los costos).
- e) La emisión del laudo tendrá absolutos efectos de validez que podrán ser ejecutables por el consumidor vía proceso ejecutivo (en caso de incumplimiento), en comparación con la resolución que recae en el procedimiento administrativo que si es favorable al consumidor y éste decide demandar su cumplimiento o por daños y perjuicios, se tendrá que someter a un proceso judicial con plazos mayores al proceso ejecutivo, puesto que deberá tramitarse vía proceso de conocimiento.

---

<sup>195</sup> Se debe precisar que los plazos de duración señalados para la tramitación del procedimiento sumarísimo (30 días hábiles) y del ordinario (120 días hábiles), difieren con los plazos reales, puesto que no contemplan la existencia de la evaluación previa al inicio del procedimiento, la tramitación de nulidades presentadas en los procedimientos, la notificación de cada una de las resoluciones y la carga procedimental de INDECOPI.

- f) Lo resuelto por el laudo arbitral no podrá ser impugnado ante el Poder Judicial (salvo el recurso de anulación por estrictas y expresas causales de forma). A diferencia de una resolución administrativa que puede ser impugnada en vía judicial contenciosa administrativa.
- g) El árbitro podrá pronunciarse sobre pretensiones de naturaleza civil como la pretensión indemnizatoria, lo que no es posible en los procedimientos administrativos ante INDECOPI, estos órganos solo podrán determinar medidas correctivas recogidas en el CPDC, que no tienen naturaleza indemnizatoria.
- h) La naturaleza mixta<sup>196</sup> de los procedimientos sancionadores seguidos ante INDECOPI constituye una desventaja respecto del SISAC, ya que por ejemplo, indistintamente que el consumidor solicite el desistimiento de la pretensión y del procedimiento, el INDECOPI de acuerdo a sus facultades puede continuar e imponer finalmente una sanción administrativa, teniendo en consideración que, ya sea una amonestación o multa, estas no se encuentran a disponibilidad las partes, siendo esta exclusiva facultad del INDECOPI. Las partes en estos procedimientos administrativos únicamente tendrán en su esfera de disposición las medidas correctivas que se hubieran dictado.
- i) El carácter tuitivo del Derecho de consumo y siendo el INDECOPI por excelencia el ente encargado de velar por la defensa y protección de los derechos de los consumidores, el mismo que por su propia naturaleza es proteccionista respecto de los consumidores y usuarios; tienen como consecuencia que se encuentre revestido de facultades para encausar e imputar de oficio las

---

<sup>196</sup> El INDECOPI en numerosas resoluciones de su Tribunal ha precisado que los procedimientos de protección al consumidor seguidos ante sus instancias administrativas son de naturaleza mixta, toda vez que se tratan de procedimientos trilaterales (tres partes con intereses propios) y sancionadores (el ORPS, la Comisión y/o la Sala, al término del procedimiento, determinarán una amonestación o multa) a la vez.

denuncias presentadas ante sus distintas instancias, esto es, que si del contenido de un escrito de denuncia se desprenden una o más potenciales infracciones, el INDECOPI de oficio podrá imputar al proveedor denunciado dichas infracciones indistintamente de las que pudieran haber sido mencionadas de forma expresa por el denunciante. Lo cual sería una posible ventaja para el consumidor respecto del SISAC, ya que por la propia naturaleza de este procedimiento (la voluntad de las partes), los árbitros no podrán pronunciarse más allá de lo solicitado y se limitarán a la petición arbitral. Sin embargo, ventaja podría equipararse de alguna manera, si el consumidor fuera asesora por un abogado conocedor del Derecho de consumo, quien podrá citar en la solicitud arbitral, de forma correcta, los derechos vulnerados y las pretensiones de su patrocinado, de acuerdo a la fundamentación fáctica y jurídica que en dicha solicitud haya planteado.

#### **3.4.2.4.2. Debilidades o desventajas**

Las debilidades y desventajas que puede presentar el Arbitraje de Consumo para el consumidor básicamente son:

- a) Conforme al RSISAC, 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 quien podrá aceptar o rechazar la petición, por lo que dependerá de su voluntad para someter la controversia a arbitraje de consumo (salvo que el proveedor se encuentre adherido al SISAC). A diferencia de los procedimientos administrativos ante INDECOPI, en los cuales no necesitará la manifestación de voluntad del proveedor, sino que el órgano administrativo sea competente.
- b) De encontrarse en desacuerdo con lo decidido en el laudo arbitral, el consumidor no podrá recurrir ante la autoridad administrativa ni judicial, salvo ante este

último por causales expresas de forma, dispuestas en el artículo 62° del Decreto Legislativo N° 1071 (recurso de anulación). A diferencia de la resolución administrativa que ante desacuerdo con ella se puede impugnar en la propia vía administrativa y con posterioridad, agotada la dicha vía, se abrirá la puerta del proceso contencioso administrativo.

- c) La interposición del recurso de anulación no suspende la obligación de cumplimiento del laudo ni su ejecución, salvo que el Poder Judicial ordene su suspensión. El recurso de apelación en vía administrativa si suspende los efectos de la resolución impugnada.
- d) La dependencia organizativa, funcional y económica del SISAC respecto de la gestión pública de los gobiernos regionales y locales puede generar cierta inestabilidad y falta de calidad en la tramitación de los arbitrajes de consumo a su cargo, a diferencia de los procedimientos seguidos ante INDECOPI, los cuales cuentan con una estructura e infraestructura establecidas y sólidas.

#### **3.4.2.5. Desde la perspectiva del proveedor o prestador**

##### **3.4.2.5.1. Fortalezas o Ventajas**

Respecto del proveedor del bien o prestador del servicio, el SISAC puede significarle como ventaja adicional a las mencionadas sobre el consumidor: Que, el arbitraje evitaría la imposición de una posible sanción administrativa (multa o amonestación) y su inscripción en el registro de proveedores sancionados, circunstancias que traerían como consecuencias no solo el deterioro de su imagen en el mercado nacional, sino que la reincidencia de la falta sancionada será materia de análisis en la gradación de futuros procedimientos sancionadores (implicando la duplicidad automática de la multa, a criterio de INDECOPI).

### **3.4.2.5.2. Debilidades o Desventajas**

De igual forma, el SISAC puede representar para el proveedor ciertas desventajas:

- a) Que, pese a la posibilidad de evitar la sanción administrativa en el caso particular, la autoridad administrativa podrá emplazarlo a un procedimiento sancionador de existir indicios que acrediten que se ha vulnerado el interés colectivo de los consumidores.
- b) De obtener un fallo adverso no podrá acudir ante la autoridad administrativa ni judicial, salvo el recurso de anulación.

### **3.4.3. Comparación entre el Sistema de Arbitraje de Consumo y los Procesos Judiciales Ordinarios**

#### **3.4.3.1. En la vía civil**

En el proceso civil lo que se busca es la solución de conflictos entre dos particulares o la solución de una incertidumbre jurídica. Lo mencionado implica que el órgano o tercero habilitado para solucionar el conflicto o la incertidumbre jurídica deberá ser plenamente imparcial y ajustarse a lo planteado por las partes, sin mayor interés que tutelar el justo derecho de quien corresponda. De esta forma se erigen principios procesales civiles como el Principio de Imparcialidad y el Principio de Congruencia que exigen al órgano jurisdiccional no tomar partida en los intereses de los justiciables y limitarse a resolver lo que estos plantean ante su jurisdicción.

La relación entre proveedor y consumidor nace en virtud de la celebración de un contrato, del que se pueden generar una serie de controversias como el incumplimiento del contrato, su resolución, rescisión, nulidad, saneamiento por evicción, vicios ocultos y por hechos propios del transferente (proveedor), así como indemnización por daños y perjuicios (daño moral, emergente y lucro cesante), entre otros; que pasamos a ver a continuación de manera sumaria.

El contrato entonces sigue siendo el instrumento de la iniciativa y de la autonomía privada y como tal debe entenderse y estudiarse<sup>197</sup>. El artículo 1351° del Código Civil define al contrato como el acuerdo de dos o más partes destinado a crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial. De ahí, que hay contrato cuando existe una voluntad común, que se exterioriza mediante una declaración y se da su incumplimiento al darse la inejecución de una obligación, como en su cumplimiento inexacto, ya sea parcial, tardío o defectuoso.

Se encuentran tres categorías de **incumplimiento**:

- a) El retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto del contrato, la que tendrá como consecuencia para el contratista la aplicación automática de una penalidad por mora por cada día de atraso.
- b) El incumplimiento parcial puede darse en dos situaciones: que sólo se haya cumplido una parte del contrato, o que habiéndose dado cumplimiento en términos generales a la totalidad de las prestaciones pactadas, sin embargo, dicho cumplimiento haya sido defectuoso por no ajustarse de forma perfecta a lo convenido. Esta modalidad de incumplimiento puede determinar que la administración decida la resolución de forma total o parcial del contrato con las consecuencias correspondientes como la ejecución de las garantías.
- c) El incumplimiento total del contrato

En virtud de este incumplimiento contractual se puede solicitar el cumplimiento del contrato mediante una acción en la cual se requiere a la otra parte contractual cumplir con lo estipulado por ambas.

---

<sup>197</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. *Estudios del Contrato Privado*, Tomo I, Cultural Cuzco Editores S.A, Lima, 1983, p. 51.

Otra controversia que podría presentarse entre el proveedor y consumidor en torno a un contrato sería la **resolución y rescisión contractual**. En cuanto a la resolución contractual, ésta se origina por acontecimientos posteriores a la celebración del contrato que interfieren con su función. Todas las hipótesis que provocan la resolución se ubican en el devenir de la relación jurídica o de los efectos contractuales, como fenómenos patológicos o impeditivos de ellos<sup>198</sup>. Por tanto, la acción que se planteará deberá indicar que el contrato adolece de causal de resolución contractual. En lo que atañe a la rescisión, ésta se produce por circunstancias anteriores o, al menos, concurrentes a la formación del contrato<sup>199</sup>, las que deberán de ser demostradas por quien las alega.

Conforme el artículo 1372° del Código Civil la rescisión se declara judicialmente, pero los efectos de la sentencia se retrotraen al momento de la celebración del contrato y en el caso de la resolución se invoca judicial o extra judicialmente pero en ambos casos, los efectos de la sentencia se retrotraen al momento en que se produce la causal que la motiva. Asimismo, este artículo prevé que por razón de la resolución, las partes deben restituirse, las prestaciones en el estado en que se encontraran al momento en que se produce la causal, y si ello no fuera posible deben reembolsarse en dinero el valor que tenían en dicho momento. Cabe pacto en contrario y no se perjudican los derechos adquiridos de buena fe.

FORNO sostiene que “la rescisión solamente procede en aquellos casos establecidos por la ley y opera mediante pronunciamiento jurisdiccional que así lo disponga, pronunciamiento que tiene efectos constitutivos en el sentido de que configura una realidad jurídica nueva; aquella constituida por la desaparición de la relación jurídica. Esta ineficacia tiene alcances retroactivos de manera que los

---

<sup>198</sup> FORNO FLORES, Hugo. “Rescisión del contrato”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 189.

<sup>199</sup> IDEM..

efectos contractuales desaparecen también para el pasado como si nunca se hubieran producido”<sup>200</sup>. Cabe señalar que las causales de la resolución son heterogéneas, y solo algunas de ellas, como la imposibilidad sobrevenida por causa imputable al deudor o la resolución por incumplimiento, permiten poner en movimiento la tutela resarcitoria mas no la resolución por imposibilidad sobrevenida por causa no imputable o por excesiva onerosidad sobrevenida de la prestación.

En el caso de la **nulidad de contrato**, como todo acto jurídico, va a utilizar las causales establecidas en el artículo 219°, del Código Civil, las mismas que deberán de ser efectivamente acreditadas para que el juzgador declare su nulidad y con ello se deje sin efecto el contrato celebrado.

Asimismo, otra controversia contractual que se puede presentar en una relación de consumo es lo referente al saneamiento. En este sentido, conforme al artículo 1485° del Código Civil, en virtud del cual el transferente está obligado a responder frente al adquirente mediante el **saneamiento por la evicción, por los vicios ocultos del bien o por sus hechos propios**, que no permitan destinar el bien transferido a la finalidad para la cual fue adquirido o que disminuyan su valor.

En lo atinente al saneamiento, DE LA PUENTE Y LAVALLE señala que es una obligación mediante la cual el enajenante responde por las consecuencias de determinadas situaciones (hechos propios del enajenante, evicción, vicios ocultos). Mientras que FLORES ALFARO señala que “el saneamiento es la "obligación (legal) de responder al adquirente cuando ha sufrido la pérdida total o parcial del bien recibido, y con ello la imposibilidad de alcanzar la finalidad de su adquisición y su valor económico, entonces nos encontramos frente a una relación obligatoria derivada de

---

<sup>200</sup> FORNO FLORES, Hugo. “Efectos de la rescisión y la resolución”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Tomo VII, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 194.

la responsabilidad del transferente de compensar todos los perjuicios económicos producidos en la esfera del adquirente con ocasión de la privación de los derechos transferidos”<sup>201</sup>.

Así, en base al saneamiento una de las controversias que surge es referida a los **hechos propios del transferente** que en la relación de consumo es el proveedor y en ese sentido, se tiene que, es deber del enajenante no turbar al adquirente. Al respecto, en el caso que el enajenante viole ese deber de no perturbar con sus propios hechos el goce del bien por el adquirente, nace para aquel la “obligación de saneamiento”, en virtud de la cual debe compensar al adquirente todo el perjuicio que con sus actos le ha causado<sup>202</sup>. Así el artículo 1524 del CC establece que el transferente está obligado al saneamiento por hecho propio que disminuye el valor del bien, lo hace inútil para la finalidad de su adquisición, o reduce sus cualidades para ese efecto.

BORDA<sup>203</sup> señala que el deber de lealtad impone al enajenante la obligación de no perturbar al adquirente en ese goce del derecho que posee respecto del bien que se le ha transmitido, no constituye un deber general que pesa sobre todos de no perturbar lo ajeno, sino que es un deber especial de abstención que emana del contrato. DE LA PUENTE Y LAVALLE señaló que es esta responsabilidad contractual el fundamento de la obligación de saneamiento por el hecho propio. Es prácticamente una regla universal que los contratos deben cumplirse de acuerdo con la buena fe y sería una violación de esa buena fe el acto del enajenante que

---

<sup>201</sup> FLORES ALFARO, Carlos. “Definición Saneamiento por evicción”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Tomo VII, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 827-828.

<sup>202</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. *Estudios del contrato privado*, Tomo II, Cultural Cuzco S.A, Lima, 1983, p. 348.

<sup>203</sup> BORDA, Guillermo. *Manual de contratos*, De Palma Editores, Buenos Aires, 1973, p. 212.

determine el incumplimiento del contrato conforme a lo previsto por las partes<sup>204</sup>.

Señala TORRES VÁSQUEZ que “constituyen actos violatorios del deber contractual de abstención del transferente, por ejemplo, que no pague el débito por el cual ha gravado con hipoteca el predio que enajena, dando lugar a que el acreedor hipotecario ejecute judicialmente la hipoteca, y como consecuencia el adquirente sea despojado del bien; que el vendedor después de vender un bien registrado al comprador, lo venda por segunda vez a otra persona, quien inscribe primero la transferencia”. El adquirente está protegido contra los hechos propios de su transferente, sean anteriores o posteriores a la transferencia, siempre que los anteriores no hayan sido conocidos por el adquirente. El límite temporal señalado por el art. 1491° del CC cuando establece que se debe el saneamiento por razón de un derecho anterior a la transferencia, no es de aplicación a la obligación de saneamiento por hecho propio del transferente, puesto que este dispositivo se refiere a la obligación de saneamiento en caso de evicción por razón de un derecho de tercero<sup>205</sup>.

En virtud del artículo 1524° del CC, la responsabilidad de sanear se debe en virtud a que el transferente no cumplió con una prestación inherente al negocio de transferencia, como es el no molestar el derecho atribuido al adquirente, con lo cual, el deber de resarcir nace al momento de celebrar el negocio de transferencia, tornándose exigible por hechos del transferente previos o posteriores al mismo<sup>206</sup>.

Cabe señalar que si la obligación de saneamiento por hecho propio de los transferentes, en caso exista una

---

<sup>204</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, Ob. Cit, p. 349.

<sup>205</sup> TORRES VÁSQUEZ, Aníbal. “Obligaciones de saneamiento”, [en línea] Disponible en: <http://www.ettorresvasquez.com.pe/pdf/SANEAMIENTO.pdf>, p. 123-124 [Consulta: 5 de abril de 2016].

<sup>206</sup> MISPIRETA GÁLVEZ, Carlos. “Definición saneamiento por hecho propio del transferente”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 981.

pluralidad de ellos, en línea de principio la obligación de saneamiento debe ser considerada indivisible, ya que corresponde a cada uno de los cotransferentes velar por que el derecho atribuido al adquirente resulte idóneo a los fines de la adquisición<sup>207</sup> y respecto de la interpretación que debe hacerse del artículo 1524º del CC, es que el saneamiento por hechos del propio transferente se debe cuando la perturbación que realiza este último hace totalmente inútil al bien para los fines de la adquisición, o cuando dicha perturbación solo hace parcialmente inútil a la cosa o al derecho adquirido para tales fines<sup>208</sup>.

En el ámbito de la Protección y Defensa del consumidor el supuesto de saneamiento por hecho propio del transferente puede representar una infracción administrativa por asimetría informativa así como una por ir en contra de la idoneidad y es cometido por el proveedor. Así, las normas de protección al consumidor con la finalidad de lograr una protección eficiente de los compradores, regulan la Asimetría Informativa, que es una característica propia de cualquier transacción económica, en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado. A ésta se le define como esa situación de desequilibrio que existe entre el consumidor y el proveedor originada por el costo de la información y porque el proveedor está en mejor posición de poseerla, y le resulta más ventajoso, pues a menudo es él quien redacta los contratos predispuestos que sirven de base para las relaciones de consumo; y, por último, a la no infrecuente ventaja económica que el proveedor puede poseer. De este concepto se desprenden dos aspectos que se encuentran estrechamente vinculados como dos caras de la misma moneda: el deber de Información y el deber de garantizar la idoneidad.

---

<sup>207</sup> IBIDEM, pp. 981-982.

<sup>208</sup> IBIDEM, p. 983.

El literal b) del numeral 1 del artículo 1° del Código regula el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante sobre la base de un conocimiento integral de los alcances y limitaciones del bien o servicio que adquieren para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, en el numeral 1 del artículo 2° del CPDC establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Por lo que existe la obligación de informar de los proveedores de poner en conocimiento toda la información relevante para efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada decisión de consumo o un uso correcto de los bienes y servicios que han adquirido, de lo contrario serán responsables administrativamente.

Al respecto, en la Resolución final N° 2197-2015/CC2, en la que obran como denunciantes Ramón Aguilar de Zunzúnegui y María Delia Rodríguez Chaverri y como denunciados Consorcio Piura y Movilmedia S.A.C e Impacto Grupo Inmobiliario S.R.L. En esta resolución se señaló como antecedentes que el 10 de julio de 2013, complementado con el escrito del 2 de agosto de 2013, los señores Aguilar Rodríguez interpusieron una denuncia contra el Consorcio, Movilmedia e Impacto por presunta infracción de la Ley N° 29571, CPDC y señalaron en los cuatro primeros puntos que: “(i) El 2 de marzo de 2012, celebraron con los denunciados un contrato de compraventa de bienes futuros a fin de adquirir el Departamento N° 701 y el Estacionamiento N° 9, ubicados en Calle Piura N° 1115, distrito de Miraflores. (ii) En dicha oportunidad, entregaron a los codenunciados un poder especial a fin de que realicen los trámites de *alta y baja* de los inmuebles ante la Municipalidad Distrital de Miraflores. (iii) Consorcio realizó el descargo de propiedad correspondiente ante la referida Municipalidad Distrital de

Miraflores; sin embargo, no les comunicó que realizó dicha actividad, motivo por el cual, no cumplieron con efectuar la declaración jurada de adquisición de sus inmuebles ante dicha institución edil. (iv) Consorcio contaba con la posibilidad de realizar la declaración jurada de cargo (declaración jurada de adquisición), en la fecha en que efectuó el mencionado descargo de propiedad, ya que contaba con el poder suficiente para realizar dicha labor; sin embargo, no lo hizo”.

Respecto de este caso Movilmedia e Impacto como consorcio se encontraba obligado a realizar la declaración jurada de descargo de propiedad ante la Municipalidad Distrital de Miraflores, sin embargo, se demostró al final que vía correo electrónico los denunciantes fueron informados. Asimismo, en este caso la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor hizo un análisis de la idoneidad del servicio.

En atención a la idoneidad, el CPDC, ha establecido en sus artículos 18° y 19° el deber de idoneidad que tiene el proveedor por lo que le corresponde cumplir una serie de obligaciones. Los artículos mencionados rezan de la siguiente manera:

**Artículo 18.- Idoneidad:** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores:** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor:** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó

cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado. Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado.

Así, INDECOPI, ha sostenido que “en la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida”<sup>209</sup>.

Es por este motivo que se afirma que existe la obligación del proveedor de responder por las deficiencias o por la falta de aptitud de la prestación, cuando ellas evidencian una divergencia con lo informado. FERRAND RUBINI opina que “(...) de esta forma, no es necesario

---

<sup>209</sup> RESOLUCIÓN FINAL N° 2704-2014/CC2, emitida en el EXPEDIENTE N° 2773-2012/CPC, de fecha 5 de diciembre de 2014.

establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad. El deber de responder existe al haber comercializado el producto o servicio. Es pertinente precisar que la idoneidad se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la presentación del producto, entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita<sup>210</sup>.

En relación a ello, en el caso antes mencionado, la Resolución Final N° 2197-2015/CC2 en su fundamento 51 se estableció que en este extremo de la denuncia, los señores Aguilar Rodríguez cuestionaron que Impacto y Movilmedia (empresas que conforman Consorcio) no habían cumplido con realizar la declaración jurada de adquisición de los bienes inmuebles adquiridos, ante la Municipalidad Distrital de Miraflores. Así, en el fundamento 52 de la Resolución acotada se sostuvo que “en este extremo de la denuncia, considerando lo actuado en los ítems precedentes, ha quedado acreditado que según el Contrato de Compraventa de fecha 2 de marzo de 2012, Movilmedia e Impacto se encontraban obligadas a realizar la declaración jurada de descargo de adquisición de propiedad ante la Municipalidad Distrital de Miraflores. Mientras que en el fundamento 53 se estableció que “de igual forma, ha quedado probado que a través del correo electrónico del 27 de marzo de 2013 remitida por Impacto a los denunciados se desprende que dicho codenunciado comunicó que estos debían realizar la inscripción de su predio lo antes posible. Sin embargo, esta comunicación llegó cuando había vencido el plazo legal para que estos contribuyentes realicen su respectiva declaración”. Por tanto, se comprobó que se infringió el deber de idoneidad al no haber efectuado la declaración jurada de adquisición

---

<sup>210</sup> MORALES ACOSTA, José, “Asimetría Informativa”, p. 6, [en línea] Disponible en [www.teleley.com](http://www.teleley.com) [Consulta: 20 de abril de 2016].

sobre los inmuebles adquiridos por los señores Aguilar Rodríguez, por lo que se declaró fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código imponiéndoles como medida correctiva que en el plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente, cumplan de manera individual y/o conjunta con reembolsar a los señores Aguilar Rodríguez, la suma ascendente S/. 1, 154.00 por la multa impuesta por la Municipalidad Distrital de Miraflores por la regularización de la declaración jurada; así como una multa de 2 UIT.

Otra de las controversias que se puede presentar es el **saneamiento por evicción**. Conforme el artículo 1491° del Código Civil peruano, se debe el saneamiento por evicción cuando el adquirente es privado total o parcialmente del derecho a la propiedad, uso o posesión de un bien en virtud de resolución judicial o administrativa firme y por razón de un derecho de tercero, anterior a la transferencia. DE LA PUENTE Y LAVALLE<sup>211</sup> señala que debe considerarse evicto a quien sufre la evicción y evicente a quien causa la evicción.

En ese sentido, la citación al transferente supone una carga para el adquirente, de manera que si no prueba su realización pierde todo derecho a saneamiento. Deben intervenir por tanto tres sujetos: el transferente, el adquirente y el tercero. Asimismo, el hecho de tratarse de una privación total o parcial, temporal o definitiva del derecho, permite utilizar parámetros temporales y no sólo espaciales.

El enajenante ha transferido contractualmente al adquirente el derecho de propiedad, de posesión o de uso sobre una cosa y como saneante debe de hacer que de ese derecho goce de manera efectiva el adquirente. Pero para que en un caso concreto haya evicción será necesario que además concurren otros requisitos, como una decisión judicial o administrativa firme a favor de los derechos del tercero arrendatario y usufructuario.

---

<sup>211</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, *Estudios del contrato ...*, Ob. Cit., p. 359.

En el Código Civil peruano la responsabilidad que parte de la evicción es contractual por tanto el evicente será responsable de la evicción presente en el bien materia de transferencia. Teniendo en consideración lo señalado anteriormente de la Asimetría Informativa que una de sus caras es la idoneidad, la infracción al deber de idoneidad, configura supuesto de evicción, que en materia de Protección del Consumidor han sido resueltos por INDECOPI, como infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así, se puede apreciar en un caso visto por esta entidad que estableció en el fundamento 19 de su resolución el hecho materia de infracción señalándose que “el hecho materia de denuncia está referido a que en el primer proyecto de minuta de compraventa puesto en conocimiento de la denunciante se indicaba que su inmueble estaba libre de gravamen, medida judicial o extrajudicial que restringiera su libre disposición; sin embargo, al suscribir la minuta definitiva el 23 de julio de 2010; y, pese a que le indicaron que ésta tenía el mismo contenido del proyecto, se incluyó en la cláusula décima del contrato la constitución de una hipoteca, la cual no le fue comunicada”<sup>212</sup>. Sin embargo, como la denunciante no aportó material probatorio para sustentar la infracción, INDECOPI, estableció que “en la medida que no ha quedado acreditado que la Inmobiliaria haya variado el contenido del contrato del 23 de julio de 2010 respecto del proyecto del mismo, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia”<sup>213</sup>, por lo que no impuso medidas correctivas o multa alguna por este hecho.

Otro caso que también muestra una denuncia por evicción es la contenida en la RESOLUCIÓN FINAL N° 2699-2014/CC2 del 5 de diciembre de 2014, en la que la Comisión de Protección al Consumidor expresó como antecedentes que “el 5 de junio de 2014, el señor Alemán denunció a Grupo de Plano1 por presuntas infracciones a la

---

<sup>212</sup> Vid fundamento 19 de la RESOLUCIÓN FINAL N° 2704-2014/CC2, emitida en el EXPEDIENTE N° 2773-2012/CPC, de fecha 5 de diciembre de 2014.

<sup>213</sup> Vid RESOLUCIÓN FINAL N° 2704-2014/CC2, emitida en el EXPEDIENTE N° 2773-2012/CPC, de fecha 5 de diciembre de 2014.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código<sup>2</sup>), señalando que: (i) El 27 de julio de 2011, suscribió con la denunciada un contrato de compraventa del Departamento N° 402 y Estacionamiento N° 5 del Edificio ubicado en calle Doña Ana, Mza. M, Lt. 2, Segunda Etapa, urbanización Los Rosales, distrito de Santiago de Surco; (ii) el 2 de septiembre de 2013, se efectuó la entrega física de las unidades inmobiliarias que adquirió de parte del denunciado; (iii) en el contrato se indicó que, sobre los inmuebles no pesarían gravámenes, cargas, medidas judiciales o extrajudiciales, por lo que el denunciado quedó obligado al saneamiento del bien; sin embargo, el terreno sobre el cual se edificó el bien materia de controversia, no se encuentra saneado<sup>214</sup>, que calificó como hecho denunciado y del cual se encontró responsable a la empresa denunciada por lo que a la empresa Grupo de Plano se le impuso como medida correctiva, según el fundamento 51 de la Resolución que efectúe el saneamiento de los inmuebles y como sanción 2 UIT.

Aparte de la evicción puede presentarse además los **vicios ocultos**. DE LA PUENTE Y LAVALLE señala que “ellos se presentan cuando la cosa cuya propiedad, posesión o uso se transfiere, tiene defectos o imperfecciones, que no se revelan por su examen y que afectan su utilización por el adquirente”<sup>215</sup>.

El Código Civil argentino en su artículo 2164° hace referencia a vicios redhibitorios en vez de vicios ocultos, a los que concibe como defectos ocultos de la cosa, cuyo dominio, uso o goce se transmitió por título oneroso, existentes al tiempo de la adquisición, que la hagan impropia para su destino, si de tal modo disminuyen el uso de ella, que de haberlos conocido el adquirente, no la habría adquirido o habría dado menos por ella.

---

<sup>214</sup> Dictada en el EXPEDIENTE N° 574-2014/CC2, p.1.

<sup>215</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, *Estudios del contrato ...*, Ob. Cit., p. 432.

El artículo 1503° del Código Civil peruano establece que el transferente está obligado al saneamiento por los vicios ocultos existentes al momento de la transferencia. Pero en el artículo no los define. ALDEA CORREA, señala que “vicio oculto es toda imperfección existente sobre el bien transferido, que lo hace inadecuado para el propósito de su adquisición. El bien transferido al adquirente en propiedad, posesión o uso, debe presentar un vicio o defecto que ordinariamente no presentaría y cuya existencia afecta el disfrute del mismo, al grado de volverlo inútil para la finalidad por la cual se adquirió”<sup>216</sup>.

Según el artículo 1503° del CC, este vicio debe estar presente al momento de la transferencia, teniendo la condición de oculto ante el adquirente. El bien puede presentar defectos o vicios en posesión del adquirente (vale decir, posterior a la transferencia), pero que se deben a responsabilidad exclusiva del transferente, por ello la obligación de saneamiento por vicio oculto no quiere, sino que el *tradens* responda ante el *accipiens* porque el bien no cumple con el propósito normalmente esperado, al margen de la oportunidad en que se presenta un vicio oculto (lo cual, en la práctica, es sumamente complicado de determinar)<sup>217</sup>.

Desde el punto de vista del Derecho Civil, la transferencia de un bien defectuoso constituye un vicio oculto que genera en el transferente la obligación de saneamiento, de lo leído en el artículo 1503° del Código Civil. Sin embargo, para el Derecho de Protección del Consumidor, el mismo supuesto atribuye al proveedor transferente una responsabilidad por producto defectuoso. Así, el Código Civil peruano vigente establece un sistema de responsabilidad civil contractual en la transferencia de bienes defectuosos. Por lo mismo, el adquirente tiene el derecho a resolver el contrato obligando al transferente al pago del valor y en lo que

---

<sup>216</sup> ALDEA CORREA, Vládik, “Obligación de saneamiento por vicios ocultos”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Tomo VII, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, p. 891.

<sup>217</sup> ALDEA CORREA, Vládik, Ob. Cit., p. 891.

respecta a la Ley de Protección al Consumidor, adoptando un sistema de la responsabilidad civil extracontractual, dispone que en caso de bienes defectuosos el proveedor (transferente) está obligado a pagar al consumidor (adquirente) una indemnización que comprenda todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral<sup>218</sup>.

El saneamiento por vicio en la práctica resulta más factible para hacer responsable al transferente inmediato por la dificultad probatoria respecto a los anteriores transferentes. DE LA PUENTE Y LAVALLE, señaló que el comprador, por regla general, puede exigir el saneamiento no solo a su vendedor, sino también a los anteriores transferentes de la cosa que hubieran estado obligados también al saneamiento, pero que, sin embargo, puede ocurrir que en una de las anteriores transferencias de la cosa se hubiera pactado la supresión de la obligación de saneamiento, al amparo de lo dispuesto por el artículo 1489° del Código Civil. En tal caso solo podría recurrirse contra el adquirente de ese transferente y los que le suceden<sup>219</sup>.

Por otro lado, también está la **indemnización por daños y perjuicios (daño moral, emergente y lucro cesante)**. Conforme al Código Civil peruano queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve y conforme a ello, el resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución. Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída (artículo 1321°). Asimismo, por el artículo 1322° del mismo cuerpo legal, el

---

<sup>218</sup> IBIDEM, p. 892.

<sup>219</sup> DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. *El contrato en general*, Tomo III, Palestra Editores, Lima, 2001, p. 428.

daño moral, cuando él se hubiera irrogado, también es susceptible de resarcimiento.

Dentro de los daños a resarcir, están las pérdidas que sufre el acreedor como consecuencia de la inejecución de la obligación que corresponden al daño emergente y las utilidades que deja de percibir, con motivo de la misma inejecución, que corresponden al lucro cesante. El daño emergente es el empobrecimiento del patrimonio del acreedor y el lucro cesante corresponde al legítimo enriquecimiento que se frustró<sup>220</sup>.

Importante para ello es el nexo causal. LIZARDO TABOADA precisó que este es un requisito de toda la responsabilidad civil, dado que si no existe una relación jurídica de causa a efecto entre la conducta típica o atípica y el daño producido a la víctima, no habrá responsabilidad de ninguna clase. En efecto, la diferencia de regulación legal en nuestro Código Civil radica que en el campo extracontractual se ha consagrado en el mismo artículo 1985° la teoría de la causa adecuada, mientras que en el contractual en el mismo artículo 1321° la teoría de la causa inmediata y directa pero, para efectos prácticos, las dos teorías, nos llevan al mismo resultado<sup>221</sup>. Señaló además LIZARDO TABOADA que en ambas clases de responsabilidad civil existen las figuras de la concausa y de la fractura causal, que de estar presentes fracturando el eventual nexo de causalidad de la otra conducta, se le llama justamente fractura causal<sup>222</sup>.

Ahora, el hecho de solicitar el pago de determinados daños por el dolo o culpa de un determinado actuar no implica que los reconozcan inmediatamente ya que debe darse la prueba del dolo o de la culpa inexcusable por parte

---

<sup>220</sup> OSTERLING PARODI, Felipe. *La Indemnización de Daños y Perjuicios*, p. 403 [en línea] Disponible en: <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/La%20indemnizacion%20de%20da%C3%B1os.pdf> [Consulta: 9 de abril de 2016].

<sup>221</sup> TABOADA CÓRDOVA, Lizardo. *Elementos de la Responsabilidad Civil*, Grijley, Lima, 2003, p. 41.

<sup>222</sup> IDEM.

del perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. Asimismo, debe probarse los daños y perjuicios y su cuantía también por el perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

Toda esta serie de controversias que tienen que ver con el contrato se llevan a cabo a través del proceso de conocimiento, teniendo una serie de etapas como la fijación de puntos controvertidos, la actuación de pruebas y la dación de la sentencia, implicando para ello la utilización de los plazos más largos fijados por el Código Procesal Civil, que hace que el proceso no culmine con prontitud y si a ello se le suma la alta carga procesal que poseen los juzgados civiles, son años los que tardan los jueces en resolver estas controversias.

#### **3.4.3.2. El Proceso contencioso administrativo**

El proceso contencioso administrativo constituye un proceso propiamente dicho, toda vez que en éste se ejerce la tutela y facultad jurisdiccional. Como todo proceso, se encuentra investido de todas las garantías comprendidas en el debido proceso, tales como el derecho de defensa, el derecho a la prueba, el derecho de contradicción, el derecho a la doble instancia, etc. Su activación se ejecuta en virtud de la solicitud de tutela jurisdiccional de parte del particular afectado por la actuación administrativa, cuya pretensión radicará sobre la legalidad del acto o procedimiento administrativo dañoso.

PRIORI POSADA<sup>223</sup> señala que “(...) el contencioso administrativo es pues, un proceso, y como tal su estudio corresponde al derecho procesal... Siendo ello así, al proceso contencioso administrativo le son aplicables todos los principios comunes que rigen a los procesos en general. Ello

---

<sup>223</sup>PRIORI POSADA, Giovanni F. *Comentario a la Ley del Proceso Contenciosos Administrativo*. Atas Editores, Lima, 2007, p. 90.

porque, como hemos dicho, el proceso contencioso administrativo supone la instauración de una relación jurídica que se constituye a consecuencia del ejercicio del derecho de acción de un sujeto de derecho a través del cual solicita al Estado que, en ejercicio de su función jurisdiccional, se pronuncie sobre un conflicto de intereses o una incertidumbre jurídica, los mismos que tendrán como una base común una actuación de la Administración”.

Si bien el proceso contencioso administrativo es un proceso propiamente dicho, semejante al proceso civil, aquel contiene características especiales que lo diferencia de los procesos civiles, por lo cual no se le pueden aplicar de forma integral los mismos principios procesales. La diferencia fundamental radica en que, pese a que el administrado no lo establezca expresamente en su demanda, lo que verificará fundamentalmente el órgano jurisdiccional es la legalidad de la actuación de la Administración Pública. Desde esta perspectiva, no se pueden aplicar rígidamente los principios del derecho procesal civil, como es el caso del principio de congruencia, mediante el cual el juez debe ajustarse a lo planteado por las partes, más aun si en sede administrativa este principio tiene una connotación particular.

Para mayor profundidad sobre el tema, es conveniente citar nuevamente a PRIORI POSADA<sup>224</sup>, quien manifiesta lo siguiente: “Siendo que el proceso contencioso administrativo tiene una naturaleza distinta a la del proceso civil, sólo podrán aplicarse los principios de este, en la medida que la pretendida aplicación de dichos principios no suponga desvirtuar la especial naturaleza que tiene el proceso contencioso administrativo. En ese sentido, por ejemplo, conforme lo analizaremos más adelante, la aplicación de uno de los principios fundamentales del proceso civil, cual es el principio de congruencia, debería tener una aplicación atenuada dentro del proceso contencioso administrativo, con lo cual no se podría pretender aplicar dicho principio a este

---

<sup>224</sup> PRIORI POSADA, Giovanni F, Ob. Cit., pp. 90-92.

último como si se tratara de un proceso civil. Es por ello que, si bien el proceso contencioso administrativo debe ser objeto de estudio del derecho procesal, su especificidad respecto al proceso civil determina que su regulación y conducción no deban seguir los mismos lineamientos que el proceso civil, lo que ha determinado el surgimiento de una nueva rama del derecho procesal, esto es, el derecho procesal administrativo”.

Otro ejemplo de lo antes estudiado es el Principio de Igualdad de las partes, cuya aplicación no es igual en el proceso civil y en el proceso contencioso administrativo, en el cual a diferencia del primero la Administración Pública y sus actos objeto de impugnación, parte desde el inicio con una presunción de legalidad, la misma que podrá ser confirmada o en su defecto derogada por los argumentos fácticos y jurídicos del demandante.

La regulación legal del Proceso Contencioso Administrativo se da en el Decreto Supremo N° 013-2008-JUS y tiene por finalidad el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados y en ese sentido, cumpliendo los requisitos expresamente aplicables a cada caso, procede la demanda contra toda actuación realizada en ejercicio de potestades administrativas como:

1. Los actos administrativos y cualquier otra declaración administrativa.
2. El silencio administrativo, la inercia y cualquier otra omisión de la administración pública.
3. La actuación material que no se sustenta en acto administrativo.
4. La actuación material de ejecución de actos administrativos que transgrede principios o normas del ordenamiento jurídico.
5. Las actuaciones u omisiones de la administración pública respecto de la validez, eficacia, ejecución o interpretación de los contratos de la administración

pública, con excepción de los casos en que es obligatorio o se decida, conforme a ley, someter a conciliación o arbitraje la controversia.

6. Las actuaciones administrativas sobre el personal dependiente al servicio de la administración pública.

En el proceso contencioso administrativo podrán plantearse pretensiones con el objeto de obtener:

1. La declaración de nulidad, total o parcial o ineficacia de actos administrativos.
2. El reconocimiento o restablecimiento del derecho o interés jurídicamente tutelado y la adopción de las medidas o actos necesarios para tales fines.
3. La declaración de un acto administrativo contrario a derecho y el cese de una actuación material que no se sustente en acto administrativo.
4. Se ordene a la administración pública la realización de una determinada actuación a la que se encuentre obligada por mandato de la ley o en virtud de acto administrativo firme.
5. La indemnización por el daño causado con alguna actuación impugnada, conforme al artículo 238°, de la Ley N° 27444, siempre y cuando se plantee acumulativamente a alguna de las pretensiones anteriores.

En conclusión se puede precisar que el proceso contencioso administrativo tiene por finalidad el control jurídico de las actuaciones de la Administración Pública sujetas a derecho administrativo y a la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados; el mismo que se encuentra a cargo del Poder Judicial. Dándose así un control de la constitucionalidad y la legalidad de la actuación administrativa, pero también brinda efectiva tutela a las situaciones jurídicas de los administrados que pudieran haberse lesionado o que se hallen amenazadas por la indebida actuación administrativa, ya sea de naturaleza inconstitucional o ilegal.

### **3.4.3.3. La vía penal y los procesos penales**

De la lectura del Código Penal peruano, existen una serie de delitos de los cuales el consumidor puede ser víctima. En ese sentido, se tienen entre otros, los siguientes artículos: 190° asociación ilícita, 196° estafa, 232° abuso de poder económico contra la libre competencia, 233° acaparamiento, 234° especulación, 235° adulteración, 237° venta de bienes provenientes de donación, 238° publicidad engañosa sobre calidad de bienes y servicios, 239° fraude en la venta de bienes o en la prestación de servicios publicitarios, 240° competencia desleal, 251 A - abuso de información privilegiada, 271° elaboración y 272° comercio clandestino de productos, 288° comercialización o tráfico de productos nocivos, 288-A comercialización de alcohol metílico, 288-B uso de productos tóxicos o peligrosos, 289° propagación de enfermedades peligrosas o contagiosas, 290° ejercicio ilegal de la medicina, 291° anuncio o promesas fraudulentas de acciones curativas, 292° violación de medidas sanitarias, 293° venta de animales nocivos al consumo humano, 294° suministro infiel de medicamentos, 301° consumo involuntario de droga, 307° incumplimiento de las normas sanitarias y del medio ambiente, 323° discriminación, 438° falsedad genérica y 441° lesiones.

Cada uno de estos artículos implicarán que el consumidor y el proveedor se verán insertos en un proceso penal el cual se desarrolla en una serie de etapas para llegar a la solución de la controversia generada por la realización del ilícito. En atención a ello nos encontraremos que el Código Procesal Penal de 2004 en su título II hace referencia a la denuncia y los actos iniciales de la investigación estableciendo que cualquier persona tiene la facultad de denunciar y en base a ello el Fiscal iniciará una investigación para determinar si formaliza o no la denuncia realizada. Durante la investigación fiscal puede darse el acogimiento al principio de oportunidad o decantar en la formalización de la denuncia por parte del Fiscal, la que lleva aparejado el que esta autoridad tenga que demostrar las afirmaciones que hace en ella, como una obligación por tanto le corresponderá

probar la existencia del delito y la consiguiente responsabilidad del denunciado.

Una vez formalizada la denuncia se abre el proceso judicial el cual se desarrolla con una serie de diligencias como toma de declaraciones y el desarrollo del juicio oral que implicará que el agraviado y el imputado actúen las pruebas suficientes para poder sustentar su teoría del caso.

#### **3.4.3.4. Fortalezas o ventajas**

Analizado el SISAC y comparándolo con los procesos judiciales ordinarios, podría representar ciertas ventajas para las partes:

- a) El arbitraje de consumo resulta ser un proceso que otorga solución al conflicto de forma rápida (90 días), en comparación con los procesos judiciales sean en vía civil, contencioso administrativa o penal, los cuales poseen plazos muy largos durante la actuación de cada una de sus etapas y agotamiento de sus instancias (pudiendo durar años), superando en demasía los días que tiene el árbitro para resolver la controversia.
- b) Es un procedimiento gratuito. A diferencia de los procesos judiciales que implican el pago de cédulas, derechos y aranceles judiciales, salvo los procesos penales que también son gratuitos.
- c) El laudo emitido al término del procedimiento arbitral tiene carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada, que sólo podrá ser recurrida bajo la anulación del laudo arbitral establecida en la Ley de Arbitraje, que no es una posibilidad irrestricta, sino que está restringida a causales taxativas que impiden la revisión del fondo del laudo. A diferencia de las sentencias de primera instancia emitidas en los procesos judiciales ordinarios, las cuales pueden ser recurridas ante la instancia superior jerárquica vía recurso de apelación y posterior a este vía recurso de casación (únicamente en supuestos y por causales expresas reguladas por el CPC).

- d) En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado en la solicitud de arbitraje, descargos y demás actos de su tramitación. A diferencia de lo que sucede en los procesos judiciales, en los cuales los escritos presentados y demás actuaciones de las partes, durante todo el proceso, requieren autorización y acompañamiento de abogado.
- e) Si el consumidor tiene un laudo favorable, la interposición del recurso de anulación no suspende la obligación de cumplimiento del laudo ni su ejecución, salvo que el Poder Judicial ordene su suspensión. En cambio en los procesos judiciales ordinarios, la apelación de la sentencia de primera instancia sí suspende los efectos de la misma.
- f) En el SISAC los órganos encargados de dirimir la controversia estarían mejor capacitados en materia de protección al consumidor, siendo este uno de los requisitos para la nominación y elección de los árbitros. A diferencia del Poder Judicial, entidad en la cual los órganos jurisdiccionales no necesariamente se encuentran capacitados en dicha materia.

#### **3.4.3.5. Debilidades o desventajas**

Los consumidores y proveedores que sometan su conflicto de consumo al procedimiento de arbitraje, podrían encontrar entre otras desventajas las siguientes:

- a) A pesar de la manifestación de voluntad de las partes para acudir a dicha vía, siempre estará abierta la posibilidad que una vez emitido el laudo arbitral, tengan que acudir a la vía judicial, ya sea por una pretensión de cumplimiento del laudo arbitral o por recurso de anulación.
- b) Por su parte para el consumidor, el arbitraje de consumo en comparación con los procesos penales puede significarle que a pesar de resolver su conflicto no se castigue penalmente al proveedor (o sus dependientes), toda vez que el órgano arbitral no resulta competente para emitir condenas ni resolver sobre la

comisión o no de un ilícito penal. Sin embargo, a pesar de haber recurrido al arbitraje, el consumidor, podrá acudir a la vía penal para castigar la conducta ilícita, lo que sería una desventaja para el proveedor, quien deberá transitar por un proceso penal con la posibilidad que recaiga una sentencia en su contra y que se generen los antecedentes judiciales y penales, por la comisión de un delito.

- c) Asimismo, se puede precisar que mientras que el SISAC necesita y está siendo instaurado e implementado por los Administración Pública (gobiernos locales y regionales), los procesos judiciales a cargo de los órganos del Poder Judicial, ya se encuentran establecidos y estructurados tanto a nivel organizativo como económico.
- d) Otra desventaja sería la poca difusión del arbitraje de consumo (gratuidad, procedimiento, etc.) lo que traería como consecuencia que las personas en general consideren que se trata de un mecanismo oneroso y de exclusividad empresarial (vinculado sólo a conflictos entre empresas) y por tanto, el único órgano capaz de solucionar sus conflictos sería el Estado.
- e) Mediante el arbitraje de consumo no se podrán solucionar todos los problemas que surjan en una relación de consumo, puesto que solo serán competentes para resolver controversias referidas a derechos disponibles. No así en los procesos judiciales, cuya competencia es más amplia.



## **CAPITULO IV: PROPUESTAS PARA EL ESTABLECIMIENTO Y EJECUCIÓN DE UN CORRECTO SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO EN EL CONTEXTO PERUANO**

### **4.3. En el aspecto legal**

En virtud del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la protección del consumidor no se limita a garantizar el derecho a la información, a la salud y a la seguridad de los consumidores, sino que también se garantizarán otros derechos como los intereses económicos del consumidor a los que tiene derecho, a la reparación de los daños, a la organización y audiencia para su defensa colectiva, entre otros. En este sentido, el que los consumidores gocen de los mecanismos efectivos para la protección de sus derechos, es un objetivo de naturaleza procesal que ha sido previsto en el CPDC, el que ha querido poner énfasis no sólo en el goce de los derechos, sino también en que existan mecanismos efectivos para su protección, porque de nada sirve que se contemplen los derechos si no se instrumentalizan los mecanismos para que éstos se hagan efectivos, como el arbitraje de consumo.

El Arbitraje de Consumo es una institución jurídica que posibilita que los conflictos de consumo puedan ser resueltos de forma eficaz, rápida y menos onerosa para las partes que se ven involucradas, virtudes por lo demás suficientes para que este instrumento resolutor obtenga una notoriedad mayor en el sistema jurídico nacional. Sin embargo, para que ello pueda ser posible es indispensable que el Sistema de Arbitraje de

Consumo se encuentre debidamente implementado y cuente con las condiciones óptimas y el marco adecuado para que los consumidores y proveedores puedan conocer y elegir sus ventajas.

Si leemos el artículo 9° del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo expresamente prescribe “los órganos arbitrales son competentes para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”. Asimismo, el inciso 2 del artículo 1°, de esta misma norma señala que “El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores”, por lo que sin mayor descripción la norma especial en lo que se refiere a materia arbitrable en este sistema, es muy amplia pero, ya que alude a derechos reconocidos a los consumidores habrá que acudir al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, en su capítulo I, reconoce a los consumidores una serie de derechos, los que aparecen listados en el artículo 1°, desde los literales a) hasta la k), que serían los derechos que nos permitirían acudir a un arbitraje. Teniendo en consideración lo dispuesto en el inciso a) la norma reconoce el “Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física” y conforme al inciso d) se reconoce al consumidor el “Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”.

El Arbitraje de consumo está concebido como un mecanismo para hacer eficaces los derechos de los consumidores, en este caso conforme el numeral a) acotado, a través de él, se protegerá al consumidor de productos riesgosos o peligrosos para la vida, salud, e integridad física, es decir, de los efectos que estos puedan producir en la vida, la salud y la integridad física de la persona y conforme al d) se protegería su derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminado.

A partir de la norma fundamental el Tribunal Constitucional ha establecido que “el arbitraje no puede entenderse como un mecanismo que desplaza al Poder Judicial, ni tampoco como su sustitutorio, sino como una alternativa que complementa el sistema judicial puesta a disposición de la sociedad para la solución pacífica de las controversias. Y que constituye una necesidad, básicamente para la solución de conflictos patrimoniales de libre disposición y, sobre todo para la resolución para las controversias que se generen en la contratación internacional (STC 6167-2005-PHC/TC, fundamento 10)”<sup>225</sup>.

En esa misma decisión, el Tribunal Constitucional peruano “reconoce la jurisdicción del arbitraje y su plena y absoluta competencia para conocer y resolver las controversias sometidas al fuero arbitral, sobre materias de carácter disponible (...), con independencia jurisdiccional y, por tanto, sin intervención de ninguna autoridad, administrativa o judicial ordinaria (STC 6167-2005-PHC/TC, fundamento 14)”<sup>226</sup>. Por ende, se muestra el arbitraje como esa jurisdicción privada, a la que se someten dos o más partes que tienen entre sí una relación obligatoria en un verdadero acto fundacional, y por el cual deciden que las controversias que se deriven de dicha relación se resuelvan, a través de un arbitraje.

Ahora, todo análisis de la arbitralidad de una pretensión debe partir del análisis de la relación jurídica que le sirve de base, la cual, generalmente es contractual<sup>227</sup>. Sin embargo, en materia de consumo, apareció el concepto de consumidor potencial, el que ha sido desarrollado por la jurisprudencia del INDECOPI, para casos en los que no se había celebrado ningún contrato, pero el consumidor alegaba que se le había afectado algún derecho como a la salud o a la seguridad. En la Resolución N° 492-2003/CPC, la Comisión consideró que “existen determinados casos en los que pese a no haberse realizado una transacción comercial, la expectativa de retribución económica para el proveedor genera una relación obligacional frente al consumidor potencial. Este supuesto está vinculado con el nivel de inmediatez o proximidad que existe entre el consumidor potencial y el proveedor para la puesta a disposición de productos o servicios. Para ilustrar este

---

<sup>225</sup> Fundamento 11 de la Sentencia emitida en el Expediente N° 00142-2011-PA/TC.

<sup>226</sup> Fundamento 11 de la Sentencia emitida en el Expediente N° 00142-2011-PA/TC.

<sup>227</sup> CAMPOS MEDINA, Alex, Ob. Cit., p. 322.

concepto, pondremos como ejemplo el caso de un padre de familia que ingresa con su menor hijo a un restaurante y mientras espera ser atendido por la anfitriona para ordenar el menú, lleva a su hijo a los juegos infantiles de este local, en donde el niño se resbala y sufre una caída, debido a que el piso del área de juegos se encontraba mojado (...)

REBOLLO PUIG<sup>228</sup> en atención a la contratación con el Estado, señala que existen supuestos en los que el contrato no constituye fuente de la obligación de pagar ciertas prestaciones, sino que dicha obligación surge, en cambio, de la prohibición de enriquecerse sin causa, así, por ejemplo, nos podemos encontrar ante prestaciones del contratista distintas a las que estaba obligado en virtud del contrato -y del correcto ejercicio del *ius variandi*-; ello, ya sea por el actuar espontáneo del contratista o por una orden nula sin virtualidad para vincular a la Administración.

Por tanto, contando con el tenor dispuesto en el fallo de la Comisión y teniendo en cuenta lo señalado por REBOLLO PUIG, no necesitaríamos un contrato celebrado o una transacción comercial realizada para que el consumidor pueda solicitar una reparación en sus derechos y en el caso específico del inciso a) lo que esté relacionado con la salud, que en este caso también va a estar relacionado con la vida y ni qué decir con la integridad física estaríamos frente a materia arbitrable porque la ley en dicho apartado lo concibe así, pero no estamos señalando que en cuanto a derechos fundamentales serían una materia disponible y lo mismo se puede decir de lo que tiene que ver con el trato injusto e inequitativo y discriminatorio reconocido en el inciso d).

Según ARIAS ZOLANO, los dos criterios utilizados para delimitar las materias susceptibles de ser sometidas a arbitraje; son: a) el criterio de libre disposición conforme a derecho; y b) el criterio patrimonial<sup>229</sup>. CASTILLO FREYRE y SABROSO MINAYA sostienen que “en Derecho, disponibilidad no es un concepto que tenga vida propia, sino que está en función de lo que dice la ley”<sup>230</sup>. Por lo que importaría lo dispuesto por el ordenamiento jurídico en relación a un derecho específico en un caso

---

<sup>228</sup> REBOLLO PUIG, Manuel. *El enriquecimiento injusto de la administración pública*, Marcial Pons, Madrid, 1995, p. 270.

<sup>229</sup> Citado por CASTILLO FREYRE, M. y SABROSO MINAYA, R., Ob. Cit., p. 42.

<sup>230</sup> IDEM.

determinado. Con ello, remarcamos que la sola disposición legal referida nos serviría para convertirlo o no en materia arbitrable.

Ahora, CAMPOS MEDINA<sup>231</sup> sostiene que si se sigue la teoría de la libre disposición, será arbitrable toda pretensión en la cual el demandante alegue tener un derecho subjetivo al que corresponde una obligación por parte del demandado, con independencia de la fuente u origen, y respecto del criterio de la patrimonialidad, señala el autor que termina siendo una forma de sustentar el concepto de libre disponibilidad, en el sentido que si el objeto de una controversia es de carácter patrimonial, entonces, es arbitrable<sup>232</sup>.

El artículo 9º, del Anteproyecto del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, en su inciso 1, señaló que “no pueden someterse a arbitraje conflictos que versen sobre productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos y actos que afecten intereses colectivos o difusos”, estableciendo con ello los conflictos que no podían ser tramitados ante este sistema para ser resueltos; sin embargo, esto se quedó en el anteproyecto ya que en el Reglamento no existe una disposición sobre este tema y estos derechos, que en dicho anteproyecto fueron catalogados como materia no arbitrable y que han sido reconocidos como derechos del consumidor en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el inciso a) y d) del artículo 1º, que serían materia arbitrable solo respecto a las indemnizaciones producto de la vulneración de aquellos derechos, pero no de estos en sí mismos, puesto que el inciso 2 del artículo 1º y el artículo 9º del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo señalan que son arbitrables los derechos reconocidos a los consumidores. Al respecto, es necesario precisar que aquí se afirma que únicamente sería materia de arbitraje las indemnizaciones.

Frente a ello, es necesario señalar que si bien los derechos de salud, vida e integridad física no son disponibles al igual que la igualdad desde su aspecto de la prohibición de discriminar, las afectaciones que cada uno de estos derechos pudiera sufrir son reparables y puede buscar el lesionado se le pague una indemnización por tanto desde esta perspectiva

---

<sup>231</sup> CAMPOS MEDINA, Alexander, Ob. Cit., p. 319.

<sup>232</sup> CAMPOS MEDINA, Alexander, Ob. Cit., p. 319.

las lesiones que puedan recibir estos bienes serían materia arbitrable y más si es que a través de lo señalado en los artículos antes aludidos son derechos reconocidos al consumidor y no han sido consignados como materia no arbitrable y sobre esto un ejemplo: Quien pierde a un ser querido porque un tercero lo asesinó, busca que la justicia repare su pérdida y ofrece como mecanismo el Proceso Penal, a través de él se le impondrá una pena privativa de libertad al agente responsable y deberá éste a su vez pagar una reparación civil, a pesar que sabemos que esto no va a devolverle la vida a ese ser querido.

En ese sentido, las afectaciones al derecho a la vida, la salud, e integridad física que surjan del establecimiento de una relación de consumo o deriven de una expectativa de retribución económica para el proveedor que genera una relación obligacional frente al consumidor potencial, harían que fuese una materia arbitrable ya que se buscaría reparar el daño sufrido producto de su lesión, por lo tanto podría ser cuantificable y así obtener una indemnización, que si bien se podría obtener mediante un proceso penal o proceso civil, este procedimiento arbitral de consumo resulta ser una posibilidad de reparación, con la ventaja que es gratuito y rápido puesto que en 90 días se contaría con un laudo que tiene el carácter de vinculante y no se esperarían años para ver satisfecha la pretensión. Lo mismo se puede sostener al resultar lesionado el derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de raza, sexo, entre otros, porque si bien son derechos que constitucionalmente resultan protegidos por una acción constitucional, de una relación de consumo puede derivar su lesión y su reparación sería más rauda al entablar un arbitraje de consumo.

Conforme el artículo 6° del Reglamento del Arbitraje de Consumo, para ser designado Presidente de una Junta Arbitral de Consumo se requiere poseer título de abogado y al menos ocho (8) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje y para ser designado Secretario Técnico se requiere contar con título de abogado y por lo menos tres (3) años de experiencia profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional y conocimientos de las normas de protección al consumidor y de arbitraje.

Sin embargo, para ser árbitro, conforme el artículo 10° del Reglamento los árbitros deberán poseer título profesional, reconocida solvencia e idoneidad profesional además de conocimientos acreditados de las normas de protección al consumidor y de arbitraje, a diferencia de lo que sucede en Argentina pues todos los árbitros que conformen el tribunal arbitral de consumo deberán poseer título de abogado haciendo que el arbitraje de consumo sea de equidad y no de derecho.

Al respecto, cabe señalar que la Ley de Contrataciones del Estado exige que el presidente del tribunal arbitral o el árbitro único sean abogados. También exige que tengan especialización acreditada en Derecho Administrativo, arbitraje y contrataciones con el Estado. CORTÉS teniendo en consideración a lo normado señaló: “la impresión de que las autoridades quieren blindar los laudos y asegurarse de que, efectivamente, éstos sean el colofón de auténticos arbitrajes de derecho. Sin embargo, todo parece indicar que la solución no es la más idónea, fundamentalmente por lo ya dicho. Si el abogado está en minoría, por más especialidades que tenga no estará en condiciones de garantizar un laudo estrictamente de derecho”<sup>233</sup>.

Por tanto, si bien es cierto lo señalado por el jurista, lo mejor sería que el árbitro sea abogado, puesto que al haber seguido la carrera de Derecho se tendría un mayor acercamiento con las normas de todo tipo de áreas, lo que daría mayor facilidad en la sistematización y relación de las mismas. Sin embargo, el RSISAC se ha decidido por un arbitraje de equidad.

Por otro lado, el artículo 11° del Reglamento, señala que las Juntas Arbitrales de Consumo procurarán conformar órganos arbitrales colegiados especializados por materia o sector en función de la carga procesal y en ese sentido, conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias y en caso de los tribunales unipersonales, conforme el artículo 12° del Reglamento, la función de árbitro único solo puede ser ejercida por los árbitros nominados a propuesta de la entidad de la administración pública en la que se constituye la Junta Arbitral y conocen las peticiones de arbitraje cuya cuantía no supere las cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

---

<sup>233</sup> CORTÉS, R., Ob. Cit., p. 499.

Esto resulta ser distinto a lo dispuesto en España porque las reclamaciones que pueden resolverse a través del sistema arbitral de consumo son los conflictos que afecten a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores y usuarios, con independencia de su cuantía, haciendo de ello que no importe la misma para que sea visto por un árbitro de consumo, que sería lo conveniente en nuestro ordenamiento para que no haya limitante, incluso esto haría que el Poder Judicial no tenga mucha carga acumulada al igual que INDECOPI.

#### **4.4. En el aspecto práctico**

Frente a la figura del Arbitraje de Consumo, si bien es un mecanismo que aparece para hacer posible la protección del consumidor, no se debe olvidar que es nuevo en esta área del Derecho y que no es un sistema que cuente con una popularidad óptima debido a su poco conocimiento en los agentes del mercado y los consumidores, siendo considerado en muchos casos como un mecanismo oneroso que exclusivamente resuelve conflictos entre empresas. Esto provoca la actual saturación y carga procesal a cargo del INDECOPI. Por ello es que un efectivo Sistema Arbitral de Consumo implicaría que se elaboren mecanismos idóneos y órganos capacitados en la materia, para su ejecución, de modo tal que el acceso a este tipo de justicia sea simple y factible para los consumidores y proveedores, y sobre todo les genere a estos la confianza suficiente para poder acudir a él.

Asimismo, es indispensable implementar canales para una amplia difusión y promoción de esta clase de mecanismo alternativo de solución de conflictos con el objeto que los consumidores y proveedores, a nivel nacional, cuenten con la información y el conocimiento necesario que les permita calibrar las ventajas que un arbitraje de consumo ofrece frente a otros mecanismos de solución de conflictos.

Lo señalado en el párrafo anterior será visto para el exterior del arbitraje de consumo, pero para su interior, las Juntas Arbitrales deberán contar con personal debidamente capacitado y que pueda manejar la materia de forma eficiente, así como los asuntos presentados ante su competencia, por lo que habrá de realizar una labor administrativa que les permita administrar los recursos con los que cuenten de la manera más pertinente para llevar a cabo la labor arbitral.

Conforme a la normativa, las Juntas Arbitrales de Consumo deben estar adscritas a los gobiernos regionales y municipales, los mismos que pueden hacer uso del sistema para fines políticos, tendiendo a favorecer a los consumidores para obtener popularidad, riesgo que debe ser manejado adecuadamente por INDECOPI. Así, en cuanto a los gobiernos regionales, estos deben contar con una dependencia especializada, conformada con personal capacitado, para una coordinación eficaz en la formación de Juntas Arbitrales conjuntamente con el INDECOPI, lo que exige una labor de colaboración entre ambas entidades, la que será importante sea llevada con la mayor imparcialidad y fluidez posible ya que constituyen los canales de la parte administrativa del sistema.

Para la formación de los órganos arbitrales se debe contar con una lista de profesionales especializados, debidamente acreditados por el INDECOPI o las instituciones más renombradas en la materia y aunque si bien no serán abogados dicha especialización, capacidad y competencia debe ser acreditada.

Del mismo modo, al momento de presentar un reclamo o cuando los consumidores acudan ante el propio INDECOPI, deben tener la posibilidad que se les informe de la existencia del Arbitraje de Consumo y las ventajas que para estos podría significar conocerlo y a su vez el ánimo también de difundirlo. Esta tarea de promoción y difusión del SISAC debe ser asumida no solo por el INDECOPI, sino también por las Asociaciones de Consumidores y de proveedores, los proveedores adheridos al SISAC y, principalmente los gobiernos locales y regionales, los cuales hasta el momento sólo han manifestado indiferencia a nivel institucional, organizativo y presupuestal, hacia este nuevo procedimiento.

Por último, se debe incentivar a los proveedores para su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo. Entonces se lograría que más de ellos se inserten en este sistema y si al respecto, el artículo 18.3 del reglamento, señala que “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”, por lo que no cabría otra salida más que acudir al arbitraje de consumo cuando se plantee una controversia en esta materia, ya que la presentación de la petición de arbitraje del consumidor y la adhesión del proveedor al SISAC, obligaría al consumidor a acudir a este medio de

solución, por tanto los consumidores quedarían sujetos a una alternativa de solución más práctica, de menor plazo para solucionar sus conflictos y con la ventaja que es gratuita.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** El arbitraje es un medio alternativo de solución de conflictos que en el Perú actualmente es muy utilizado para poder resolver de manera más célere los conflictos que se pueden dar entre determinadas partes, el mismo que desde el año 2014 se ha creído conveniente implementarse en el ámbito de la Protección y Defensa del Consumidor, teniendo la particularidad de ser un medio gratuito a diferencia de los arbitrajes que suelen darse a nivel laboral o en las contrataciones con el Estado.

**SEGUNDA.-** El arbitraje de consumo es eminentemente voluntario por ello es que se exige un acuerdo de voluntades entre consumidor y proveedor para instaurarlo, característica específica que es relevante es este medio de solución y que también se resalta en la Ley General de Arbitraje.

**TERCERA.-** El arbitraje de consumo resulta ser una vía rápida en la solución de las controversias entre consumidores y proveedores a diferencia de los otros medios por los cuales estos pueden resolver sus problemas, puesto que los plazos que estos últimos utilizan, llámese procedimientos administrativos ante INDECOPI o las acciones judiciales en la vía civil, contencioso administrativa y penal, son prolongados más aún por la carga de procesos que tienen acumulada.

**CUARTA.-** La implementación del Arbitraje de Consumo ha resultado dificultosa, sin embargo, con la decisión de INDECOPI de iniciar su implementación y práctica se está dando los primeros pasos para su desarrollo, el cual se debe fomentar más aún si es que mediante él la parte perjudicada al probar su perjuicio puede conseguir una indemnización por el daño que le ha causado el actuar del proveedor

## BIBLIOGRAFÍA

ALDEA CORREA, Vládik, “Obligación de saneamiento por vicios ocultos”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Tomo VII, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.

ALONZO CHÁVEZ, Henry. “El debido procedimiento en el proceso sumarísimo de protección al consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 211, Gaceta Jurídica. Lima, 2011.

ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. *El Sistema Español de Arbitraje de Consumo*, Editado por el Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 1999.

ÁLVAREZ, Gladys y HIGHTON, Elena. “La mediación en el panorama latinoamericano”, [en línea] Disponible en: <http://www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/667.pdf> [Consulta: 25 de febrero de 2016].

AMAYA AYALA, Laeoni. "El sujeto llamado consumidor: entre el hommo economicus y el hommo sociologicus", en *Actualidad Jurídica* N° 124, Lima, 2004.

ARGERICH, Guillermo. “El arbitraje de consumo: Un excelente método para resolver controversias”, en *Arbitraje PUCP* N° 3, Lima.

ÁVALOS CISNEROS, María. “Arbitrajes de consumo aportarán a la competitividad de las empresas”, *El Peruano*, Lima, 2016.

- AYLWIN AZOCAR, Patricio. *El juicio arbitral*, Editorial jurídica de Chile, Santiago, 1958.
- BACA ONETO, Víctor. “Los medios “alternativos” de solución de conflictos en el Derecho Administrativo peruano (en especial, análisis de la transacción y el arbitraje en la Ley de Contratos y Adquisiciones del Estado)”, en *Lima Arbitration* N° 1, Lima, 2006.
- BERNAL SAMPER, Trinidad. “Conflicto y Mediación”, en *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid* N° 11, Madrid, 2007.
- BERNALES BALLESTEROS, Enrique. *La Constitución de 1993*, Instituto Constitución y sociedad y editora Rao SRL, Lima, 1999.
- BORDA, Guillermo. *Manual de contratos*, De Palma Editores, Buenos Aires, 1973, p. 212.
- BULLARD GONZALES, Alfredo. *Comentarios a la Ley peruana de Arbitraje*, Editado por Instituto Peruano de Arbitraje, Lima, 2010.
- CAMPOS MEDINA, Alexander, “La arbitrabilidad del enriquecimiento sin causa. A propósito de los contratos administrativos”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 3, Lima, 2006.
- CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando y CAIVANO, Roque, “La Nueva Ley de Arbitraje Peruana: Un nuevo salto a la modernidad, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 7, Lima, 2008.
- CANTUARIAS SALAVERRY, Fernando. “Marco Legal aplicable al arbitraje en el Perú: Ley General de Arbitraje y Legislación aplicable al Estado Peruano”, en SOTO COAGUILA, Carlos (Coord.). *El Arbitraje en el Perú y el mundo*, Instituto Peruano de Arbitraje y ediciones Magna, Lima, 2008.
- CARRANZA TORRES, Luis y ROSSI, Jorge Oscar. *Derecho del consumidor*, Alveroni ediciones, Córdoba, 2009.

- CASTILLO FREYRE, Mario y SABROSO MINAYA, Rita. *El arbitraje en la contratación pública*, Palestra y Estudio Castillo Freyre, Lima, 2009.
- CASTILLO FREYRE, Mario y VÁSQUEZ KUNZE, Ricardo. “Arbitraje: Naturaleza y Definición”, p. 5. [en línea] *Disponible en: [www.castillofreyre.com](http://www.castillofreyre.com)*, [Consulta: 22 de octubre de 2014]
- CORDÓN MORENO, Faustino. *Arbitraje y jurisdicción: Algunas polémicas*, Aranzadi, Navarra, 2010.
- CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José. “El procedimiento para la tutela arbitral de los consumidores”, en CUBILLO LÓPEZ, Ignacio José (Coordinador). *Cuestiones actuales sobre la protección de los consumidores: tutela penal, civil y arbitral*, Civitas y Thomson Reuters Editores, Navarra, 2010.
- DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. *El contrato en general*, Tomo III, Palestra Editores, Lima, 2001.
- *Estudios del Contrato Privado*, Tomo I, Cultural Cuzco Editores S.A, Lima, 1983.
- *Estudios del Contrato privado*, Tomo II, Cultural Cuzco S.A, Lima, 1983.
- DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. “Los Conceptos y las Cosas, Vicisitudes Peruanas de la Cláusula Compromisoria y del Compromiso Arbitral”, en *El Arbitraje en el Derecho Latinoamericano y Español*, Cultural Cuzco, Lima, 1989
- DEVIS ECHANDÍA, Hernando. *Teoría General del Proceso*, Tomo I, Editorial Universidad, Buenos Aires, 1984.
- DIEZ PICAZO, Luis. *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial*, Vol. I, Editorial Civitas, Madrid, 1996

- OSTERLING PARODI, Felipe. “La necesidad de unificar las normas sobre arbitraje en América Latina como consecuencia de la globalización”, en *Compilación de Ponencias del Congreso internacional de arbitraje*, FEPUCP, Lima, 2007.
- DURAND CARRIÓN, Julio. *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Cultural Cuzco, Lima, 2006.
- *Derechos del Consumidor*, Editorial Cuzco, Lima, 2008.
- *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*, Editado por el Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres, Lima, 2007.
- ESPÍN ALBA, Isabel. “Arbitraje y mediación de consumo: A propósito de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo”, en *Boletín del Ministerio de Justicia* N° 2160, Madrid, 2013.
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan y SIFUENTES DOMENACK, *¡Vamos a la discoteca, cholito!. El derecho a diferenciar vs. la prohibición de discriminar*, en *Diálogo con la Jurisprudencia*, Año 5, No. 11, Gaceta Jurídica, Lima, 1999.
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan. *Derecho de la responsabilidad civil*, Rodhas, Lima, 2013.
- “Los Derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores”, en *Revista Justicia y Derecho* N° 3, Lima, 2009.
- “Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 202, Lima, 2010.
- *Ley de Protección al Consumidor*, Editorial Rhodas, 2004, Lima.
- ESPINOZA LOZADA, Jesús. “La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo”, en *Vox Juris* N° 27, Lima, 2014.

- FERNÁNDEZ FUSTES, María. “El Arbitraje de Consumo”, CARRASCO SOULÉ, Hugo (Coordinador), *Temas selectos de teoría del proceso: una visión iberoamericana*, Editorial Porrúa, México, 2012.
- FLORES ALFARO, Carlos. “Definición Saneamiento por evicción”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Tomo VII, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.
- FORNO FLORES, Hugo. “Efectos de la rescisión y la resolución”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.
- “Rescisión del contrato”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.
- GARCÍA FAURE, María. “Los Consumidores Argentinos y su nuevo sistema de Resolución de Conflictos en la Ley 26.993”, en *Revista CESCO de Derecho de Consumo* N° 13, Granada, 2015.
- GUILLÉN CARAMÉS, Javier. “El arbitraje y el derecho de los consumidores y usuarios”, en COLLANTES GONZÁLEZ, Jorge Luis. *El Arbitraje en las distintas áreas del Derecho*, Primera Parte, Palestra y Universitat Abat Oliba CEU, Lima, 2007.
- GUZMÁN NAPURÍ, Christian. “*El Procedimiento Administrativo*”, Ara Editores, Lima, 2007.
- INDECOPI. “Documento de Trabajo N° 001-2000: Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnóstico y Propuesta”, publicado en el Diario Oficial el Peruano el día 15/03/2000.
- INDECOPI. El Indecopi pone en marcha el Sistema de Arbitraje de Consumo como alternativa para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores [en línea] Disponible en: [https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset\\_publisher/E4hIS8IHZWs9/content/el-indecopi-pone-en-marcha-el-sistema-de-arbitraje-de-consumo-como-alternativa-para-la-solucion-de-conflictos-entre-consumidores-y-proveedores?inheritRedirect=false](https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset_publisher/E4hIS8IHZWs9/content/el-indecopi-pone-en-marcha-el-sistema-de-arbitraje-de-consumo-como-alternativa-para-la-solucion-de-conflictos-entre-consumidores-y-proveedores?inheritRedirect=false) [Consulta: 15 de febrero de 2016]

- INDECOPI. *Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Informe Anual 2014*, Edítalo.pe, Lima, 2015.
- JIMÉNEZ VIVAS, Javier. “El proceso-contenciosos administrativo en materia de defensa del consumidor y usuario”, en *Dialogo con la Jurisprudencia* N° 157, Lima, 2011.
- LANDA ARROYO, César., “El arbitraje en la Constitución de 1993 y en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional”, en CASTILLO FREYRE, M., *Ponencias del Segundo Congreso Internacional de Arbitraje*, Biblioteca de Arbitraje del Estudio Mario Castillo Freyre, Vol. 8, Palestra, Lima, 2009
- LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. “El Sistema arbitral de consumo en España”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 3, Lima, 2006.
- LATORRE BOZA, Derik. “Transparencia e intervención de terceros en el arbitraje en el Perú”, en *Revista Arbitraje PUCP* N° 9, Lima, 2011.
- LEDESMA NARVAEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*, Tomo I, Gaceta Jurídica, Lima, 2008.
- *Jurisdicción y arbitraje*, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2010.
- LHOMAN LUCA DE TENA, Juan., *El Arbitraje*, Biblioteca para Leer el Código Civil, Vol. V, Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1997.
- LORENZETTI, Ricardo. *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni editores, Buenos Aires, 2003.
- MENDOZA CHOZA, Francisco. “La Protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores”. En: *Actualidad Jurídica* N° 211. Gaceta Jurídica. Lima, 2011.
- MERINO ACUÑA, Roger. “El sistema de protección al consumidor”, en *Actualidad Jurídica* N° 186, Lima, 2009.

- MISPIRETA GÁLVEZ, Carlos. “Definición saneamiento por hecho propio del transferente”, en *Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.
- MONTOYA MANFREDI, Ulises. *El arbitraje comercial*, Cultural Cuzco S.A., Lima, 1988.
- MORALES ACOSTA, José, “Asimetría Informativa”, p. 6, [en línea] Disponible en [www.teleley.com](http://www.teleley.com) [Consulta: 20 de abril de 2016]
- OSTERLING PARODI, Felipe. *La Indemnización de Daños y Perjuicios*, p. 403 [en línea] Disponible en: <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/La%20indemnizacion%20de%20da%C3%B1os.pdf> [Consulta: 9 de abril de 2016].
- PÁEZ ÁLAMO, Alicia. “El sistema arbitral de Consumo”, en *Recogidas* N° 45, Granada, 2009
- PALACIOS PAREJA, Enrique. “La motivación de los laudos y el recurso de anulación”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 4, Lima, 2007.
- PASTOR SELLER, Enrique y STEELE GARZA, José Guadalupe. “El conflicto y su resolución a través del arbitraje de consumo en España”, en *Mediaciones Sociales* N° 13, Madrid, 2014.
- “La mediación y la conciliación en las relaciones de consumo en México”, en *Letras Jurídicas* N° 10, 2015.
- PERALES VISCASILLAS, María. “La globalización normativa del arbitraje comercial internacional: La labor de la CNUDMI/UNCITRAL”, en SOTO COAGUILA, Carlos. *El arbitraje en el Perú y el mundo*, Instituto peruano de arbitraje y Ediciones Magna, Lima, 2008.
- PINEDO AUBIÁN, Martín. “El empleo de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la tutela del consumidor” [en línea], Disponible en: <http://pinedomartin.blogspot.pe/2011/09/el-empleo-de-mecanismos-alternativos-de.html> [Consulta: 25 de febrero de 2016].

- PRIORI POSADA, Giovanni F. *Comentario a la Ley del Proceso Contencioso Administrativo*. Atas Editores, Lima, 2007.
- REBOLLO PUIG, Manuel. *El enriquecimiento injusto de la administración pública*, Marcial Pons, Madrid, 1995.
- ROBIOLO, Jorge. *Derecho Arbitral*, La Ley, Buenos Aires, 2007.
- RODRIGUEZ GARCÍA, Gustavo. “Involución y sin razón en la definición del consumidor tutelado”, en *Actualidad Jurídica* N° 201, Lima, 2010.
- RUBIO CORREA, Marcial. *Estudio de la Constitución Política de 1993*, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1999, p. 291.
- RUSKA MAGUIÑA, Carlos., “Pacte con cuidado, podría terminar en el Poder Judicial”, en *Revista Peruana de Arbitraje* N° 4, Lima, 2007.
- SÁENZ DÁVALOS, Luis. “La defensa del consumidor en el derecho constitucional”, en *Revista Jurídica del Perú* N° 42, Trujillo, 2003.
- SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “El Arbitraje de Consumo”, en *Anuario Jurídico y Económico Escudrialense* N° XL, 2007, San Lorenzo de Escorial.
- SCHVARTZ, Liliana. *Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios*. Editorial García Alonso. Argentina, Buenos Aires, 2005
- SECCIÓN EXTRACTOS DE JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL. "Derecho Constitucional de los consumidores y usuarios", en *Actualidad Jurídica* N° 135, Lima, 2005.
- SECCIÓN PORTAFOLIO (14 de enero de 2016) Nuevo mecanismo de defensa del consumidor. *EL COMERCIO*. [en línea] Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/consumidores-y-empresas-podran-acudir-al-arbitraje-consumo-noticia-1871077> [Consulta: 15 de febrero de 2016].

SIERRALTA RÍOS, Aníbal, “El arbitraje obligatorio en las contrataciones del estado”, en *Revista Peruana de Derecho de la Empresa* N° 57, Lima, 2004.

SOTO COÁGUILA, Carlos y BULLARD GONZÁLES, Alfredo. (Coordinadores). *Comentarios a la Ley peruana de arbitraje*, Tomo I, Instituto peruano de arbitraje, Lima, 2011.

----- “Comentarios a la Ley General de Arbitraje del Perú – Ley N° 26572”, en SOTO COAGUILA, Carlos (Coord.). *El Arbitraje en el Perú y el mundo*, Instituto Peruano de Arbitraje y ediciones Magna, Lima, 2008.

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*, Tesis doctoral, Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, Murcia, 2013.

SUMAR ALBUJAR, Oscar (Editor). *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*, Universidad del Pacífico, Lima, 2011.

TABOADA CÓRDOVA, Lizardo. *Elementos de la Responsabilidad Civil*, Grijley, Lima, 2003.

TORRES VÁSQUEZ, Aníbal. “Obligaciones de saneamiento”, [en línea] Disponible en: <http://www.ettorresvasquez.com.pe/pdf/SANEAMIENTO.pdf>, p. 123-124 [Consulta: 5 de abril de 2016].

VAQUERANO, Miguel. “Comparten experiencias con México sobre arbitraje de consumo” [en Línea] Disponible en: <http://www.verdaddigital.com/index.php/social/4209-comparten-experiencias-con-mexico-sobre-arbitraje-de-consumo-r> [Consulta: 24 de enero de 2016]

VIDAL RAMÍREZ, Fernando. “Unidad y exclusividad de la función jurisdiccional”, en GUTIERREZ, Walter. *La Constitución comentada. Análisis artículo por artículo*, Tomo II, Gaceta Jurídica, Lima, 2006.

VILLALBA CUELLAR, Juan. “Aspectos introductorios al derecho del consumo”, en *Prolegómenos. Derecho y Valores* N° 24, Bogotá, 2009.

**ANEXOS  
DE LA INVESTIGACIÓN**



## ANEXO N° 1

Los siguientes casos fueron extraídos de la tesis doctoral “El Procedimiento Arbitral de Consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios, en México y España”<sup>234</sup>, presentada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, España, sobre la experiencia del Sistema de Arbitraje de Consumo español y mexicano, por JOSÉ GUADALUPE STEELE GARZA.

### 1. Caso arbitral de consumo en la experiencia española

**“Objeto:** Solicitud de la consumidora ante la junta arbitral de consumo en el que reclama al empresario la subsanación de los defectos y vicios constructivos que presenta la vivienda tales como grietas y fisuras en las paredes, humedad en las ventanas y manecillas descompuestas, el mosaico rayado entre otras reclamaciones mínimas, acompañando un dictamen pericial del costo de cada una de las reparaciones.

**Reclamación:** El consumidor ratifica en su reclamación respecto a las múltiples deficiencias de que adolece su vivienda; deficiencias para cuya descripción se remite al informe técnico pericial que aporta como prueba de parte. Además agrega que también se filtra el agua a través de ciertas ventanas, que si bien es cierto que a los pocos meses de habitar el piso unos operarios de la empresa reclamada acudieron al mismo con el fin de sellarlas, en el momento actual sigue entrando agua.

**Contestación:** El representante de la empresa reclamada, procede a responder cada uno de los cuestionamientos, alega que el piso al que se achacan las pretendidas deficiencias que señala el reclamante fue vendido por otra empresa a la compradora, además manifiesta que en diversas ocasiones ha atendido las peticiones del reclamante y ha procedido a la reparación de algunos defectos e incluso de acabado en el piso, estando

---

<sup>234</sup> 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*, Tesis doctoral, Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, Murcia, 2013, pp. 239-248.

dispuesto a subsanar algunas de las deficiencias que el reclamante pero no las que deriven del paso del tiempo, del mal uso o de la falta de mantenimiento de la vivienda.

**Réplica:** En su derecho de réplica, el consumidor subraya que, si bien es cierto que no fue él quien suscribió directamente con la promotora reclamada el contrato de compraventa del piso, sí fue a él y a su esposa, a quienes se realizó la primera entrega de llaves del mismo, de manera que fueron sus primeros ocupantes sin que nadie viviera allí con anterioridad.

**Informe Pericial:** A la vista de las alegaciones contrapuestas de las partes, el Órgano Arbitral acuerda suspender el presente trámite de audiencia a fin de solicitar, de oficio, un informe pericial sobre las deficiencias de la vivienda y sobre el origen de las mismas.

**Acuerdo Conciliatorio:** Invitadas las partes a alcanzar un acuerdo conciliatorio, se logró la conciliación en los dos puntos siguientes: la empresa reclamada se compromete, en primer lugar, a reparar las grietas, rajaduras y fisuras del yeso existentes en diversas zonas del inmueble (básicamente en el dormitorio principal y en el doble), en segundo lugar, también se aviene a subsanar el incorrecto funcionamiento de las manecillas de las ventanas, que se encuentran sueltas, si bien en este caso no considera que tales deficiencias le sean imputables, sino que ofrece su reparación como deferencia hacia el consumidor.

**Inspección Ocular:** Limitado el acuerdo a esos dos únicos puntos, y continuando la controversia respecto del resto de las deficiencias alegadas por el reclamante, el Órgano Arbitral acordó practicar como prueba la inspección ocular de la vivienda en cuestión; inspección que atendiendo así a la reiterada súplica del consumidor de acudir a su domicilio para valorar "la verdadera magnitud de los defectos" reseñados. Pues bien, a la vista de las alegaciones y contra-alegaciones realizadas por las partes en los dos trámites de audiencia celebrados en este ya dilatado procedimiento, y teniendo en cuenta el resultado de las diversas pruebas practicadas (documental -incluidas reproducciones fotográficas-, informe pericial aportado por el reclamante, informe pericial propuesto de oficio por el Colegio Arbitral, y reconocimiento ocular del inmueble), este Órgano dicta el presente laudo sobre la base de las consideraciones que siguen:

## **Fundamentos**

**Primero.-** No existe obstáculo alguno para reconocer la legitimación activa del reclamante pese a no haber sido quien directamente compró el piso a la entidad promotora reclamada, porque ni en la vigente Ley de Ordenación de la Edificación (Ley 38/1999, no aplicable a este caso por razones temporales) ni tampoco en el art. 1591 del Código Civil se contempla la responsabilidad por vicios constructivos como una responsabilidad contractual, de manera que la facultad del aquí reclamante para dirigirse contra el promotor en nada se ve afectada por el hecho de que entre ambos no medie vínculo contractual y de que el contrato de compraventa en que PROMOCIONES L. intervino como parte vendedora del referido inmueble fuese suscrito con D<sup>a</sup>. T., en calidad de compradora. Como queda debidamente acreditado mediante la oportuna escritura notarial - cuya copia obra en el expediente-, con fecha 25 de febrero de 1998 la referida propietaria del piso se lo vendió, a su vez, al aquí reclamante (D. S.); y por tanto, concurre en él la condición de propietario y de tercer adquirente del referido inmueble (sin que se trate, por ejemplo, de un mero arrendatario, o de cualquier otro tercero, que no estarían legitimados para reclamar).

**Segundo.-** El análisis conjunto y ponderado del informe pericial aportado por el consumidor y del informe pericial propuesto de oficio por el Órgano Arbitral y efectuado por un perito imparcial, unido a la impresión obtenida por los miembros del Órgano a través de su propia inspección ocular del piso en cuestión, llevan a considerar dignas de estimación algunas de las pretensiones del reclamante y a desestimar otras.

Así, se estima su pretensión en lo que concierne a los rayones en el aluminio de los marcos de la ventana del salón; rayones que, según declaración del reclamante no desmentida por la parte reclamada-, existen desde el momento mismo de ocupación de la vivienda, lo que lleva a presumir tal como apunta el propio informe pericial de parte alguna deficiencia ab origine, ya en su fabricación, ya en el proceso de transporte o almacenamiento, ya en una negligente instalación de la ventana. Sobre esa base, y dado que la reparación consistente en haber pintado dichos rayones se revela a todas luces insatisfactoria, procede, o bien el lacado de toda la pieza por un igual, o la sustitución de la ventana por otra de las mismas características, nueva y sin defectos.

En cuanto al aislamiento acústico de la pared divisoria con el piso colindante, y tras haber declarado el reclamante que su carácter deficiente lo revela el que se escuche la televisión o las conversaciones de los vecinos, todo ello en un tono normal (con el consiguiente atentado a la intimidad de ambos, y al respeto de las horas de vigilia), en el trámite de reconocimiento ocular del inmueble el Órgano Arbitral interrogó en tal sentido a la moradora del piso contiguo, quien confirmó la veracidad de dichas afirmaciones del reclamante; y asimismo, también pudieron oírse sonidos al otro lado de la pared por parte de algunos de los miembros del Órgano. Aunque el constructor alegó a ese respecto haber cumplido con la normativa, es preciso recordarle que, según reiterada jurisprudencia de nuestros tribunales, no basta para exonerarse de responsabilidad con cumplimentar las normas reglamentarias o las prescripciones legales establecidas para la actividad empresarial en cuestión (normas que a veces establecen mínimos y son insuficientes).

En todo caso, no puede obviarse que el técnico propuesto como perito por el Órgano Arbitral, tras haber procedido a la inspección ocular del piso del reclamante, y una vez efectuadas las oportunas mediciones, apreció que el tabique separador del mismo con la vivienda colindante no reunía el espesor mínimo exigido por la normativa reglamentaria correspondiente.

Advertida también la existencia de humedades y manchas con recerco en los antepechos de las ventanas y por debajo del alféizar de las mismas, procede igualmente estar la pretensión de subsanación de tales defectos en cuanto que los dos informes periciales obrantes en autos coinciden en afirmar que el origen de dichas deficiencias se halla en un mal sellado de la carpintería a los paramentos verticales exteriores.

Por lo que se refiere a la solicitud de reparación o sustitución de las persianas del salón y de la habitación principal, los miembros del Órgano Arbitral apreciaron a través de la inspección ocular del inmueble que, si bien ambas tenían bastante peso, era posible subir y bajar la persiana del salón sin mayor dificultad; dificultad que se acentuaba algo más respecto a la persiana del dormitorio. De esta manera, y aunque no ha quedado probado por el reclamante que por la caja de esa persiana entre humo del tráfico, polvo, ruidos, aire y frío (sin que tampoco el Órgano advirtiera en el reconocimiento de la vivienda que tales circunstancias concurren en parámetros anormales), el perito propuesto de oficio informa de que no

existe un adecuado encaje entre dicha persiana y la correspondiente ventana y de que aquella roza en las guías dispuestas para su deslizamiento; razones que conducen a que la empresa reclamada deba proceder a subsanar las mencionadas deficiencias de la persiana del dormitorio principal. Suerte distinta han de correr el resto de las pretensiones del reclamante. A juicio de este Órgano Arbitral no procede, pues, la estimación de la solicitud de sustitución de la puerta de entrada, cuya holgura se limita a permitir un leve paso de luz desde la escalera, ni la de sustitución de la bañera por otra nueva, dada la ínfima entidad del "saltón" de la misma y la escasa relevancia de la alegación del consumidor de que la base de dicha bañera parece hacer ruidos cuando uno se coloca sobre ella. Debe tenerse en cuenta que, en ambos casos, el reclamante ha considerado del todo inviable la eventual solución de tales imperfecciones a través de su reparación, y que en su solicitud de arbitraje ha instado únicamente la sustitución (tanto de la puerta como de la bañera); y en este sentido cabe recordar que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984, de 19 de julio), así como la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Castilla y León, e incluso la propia Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo de 10 de julio de 2003 (Ley 23/2003 no aplicable a este asunto por razones temporales y, acaso, tampoco por razón de su propio ámbito objetivo), sólo prevén la sustitución de la cosa por otra nueva como remedio subsidiario al de la reparación de la misma.

Igualmente procede desestimar la pretensión del reclamante relativa a las grietas entre las tablas del parquet; y ello porque, no sólo los miembros del Órgano Arbitral comprobaron in situ que eran de una entidad minúscula, sino que incluso en el informe pericial aportado por el propio consumidor, la arquitecta autora del mismo llega a apuntar que "las fisuras entre las tablillas carecen de importancia, siendo en este caso casi insignificantes".

Semejante decisión desestimatoria se adopta respecto a los saltones, prácticamente imperceptibles a la vista, de la pintura de algunos radiadores. Y otro tanto se resuelve en cuanto al desnivel en el pavimento del dormitorio principal al que alude el anexo al informe pericial de parte, ya que no se aprecia que sea de una importancia especialmente significativa ni por parte del Órgano Arbitral ni por el perito imparcial propuesto por éste.

## **Decisión Arbitral a través del Laudo**

En mérito a cuanto antecede, este Órgano Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de León dicta el siguiente FALLO: Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por UNANIMIDAD la ESTIMACIÓN PARCIAL de la Solicitud de Arbitraje. Fruto del acuerdo conciliatorio parcial alcanzado por las partes, la empresa reclamada se obliga a: 1.- la reparación de las fisuras, grietas y rajaduras sobre paramentos verticales en el dormitorio principal y el dormitorio de fachada (generalizados en los antepechos de ventanas y encuentros de los elementos estructurales con los paramentos verticales), a través del "picado de enlucidos y limpieza de paramentos verticales interiores de las zonas afectadas, con posterior enlucido de yeso fino y pintado de paramentos, igualando con el resto de las pinturas"; y 2.- la reparación satisfactoria o, en su caso, la sustitución por otras nuevas de las manecillas de las ventanas que se encuentran sueltas y no funcionan correctamente.

En cuanto a las pretensiones del reclamante sobre el resto de las deficiencias alegadas, procede únicamente la estimación de las que a continuación se indican, quedando obligada en consecuencia la empresa reclamada a realizar las siguientes actuaciones reparadoras:

En lo que concierne a la subsanación de los rayones en el aluminio de los marcos de la ventana del salón, debe proceder, bien al lacado de toda la pieza por un igual, o a la sustitución de la ventana por otra de las mismas características, nueva y sin defectos. En cuanto al deficiente aislamiento acústico de la pared divisoria con el piso colindante, debe proceder a subsanar el insuficiente espesor del tabique separador a través de "la colocación desde la vivienda de D. S. de un elemento panel rígido acústico, que absorba los sonidos y ruidos, adosándose al tabique de separación entre viviendas". En relación con las manchas y humedades en los antepechos de las ventanas y por debajo del alfeizar de las mismas, debe proceder a subsanar tales defectos a través del correcto sellado de la carpintería a los paramentos verticales exteriores, así como la reparación del paño bajo las ventanas afectadas y en lo concerniente al imperfecto funcionamiento de la persiana del dormitorio principal, debe proceder a su subsanación a través del oportuno encaje entre dicha persiana y la correspondiente ventana y mediante la reparación satisfactoria o la sustitución de los mecanismos que proceda (de soporte, deslizamiento,

recogida, etc.) a fin de eliminar el roce de la referida persiana en las guías dispuestas para su deslizamiento”.

## **2. Caso arbitral de consumo en la experiencia mexicana**

El caso presenta como antecedentes de la controversia estableciendo que el consumidor X, acude a la Procuraduría Federal del Consumidor a presentar formal reclamación en contra del proveedor X en virtud de que celebró contrato de obra, construcción, venta y supervisión respecto de una cimentación a base de materiales que formarían una masa de concreto denominada gaviones, se incluyó en el contrato los cálculos estructurales así como la forma de efectuar el trabajo con supervisión con un costo de \$ 1,250.000. Que equivale en euros. \$ 69,444.44 posteriormente un año después la cimentación presentó un deslizamiento que provocó la caída de muros por las lluvias de la temporada y no obstante que se volvió a reparar a costa del proveedor la cimentación volvió a fallar con mayor intensidad, se hicieron gestiones para que la empresa explicara y responda a los daños y perjuicios causados y negó a repararlos, se acompañaron comprobantes de pago a través de pólizas de cheque, fotografías, solicitaron a esta autoridad la devolución del dinero pagado más gastos que se erogaron con motivo de la reclamación. Posteriormente se admite a trámite la queja interpuesta, se señala fecha y hora para que tenga verificativo la audiencia de conciliación en el cual el conciliador les expuso las ventajas de resolver su controversia en esta instancia,” La empresa proveedora manifiesta a través de su informe de contestación que no es su deseo de conciliar pues el cumplió con el contrato y que solamente vendió los materiales de construcción, que no intervino en la construcción de la obra que fue absoluta responsabilidad del consumidor y solicita se le absuelva de responsabilidad.” Acto seguido el Conciliador les expresó que en caso de no haber conciliación los exhortará que resuelvan sus diferencias a través del Arbitraje y si es su deseo que designen como árbitro a la procuraduría. Las partes aceptaron someterse al Arbitraje de Consumo de la PROFECO, procediendo a redactar el compromiso arbitral en el que se estableció que sería un Arbitraje en amigable composición, se estableció el negocio arbitral, las reglas del procedimiento, e incluso manifestaron la intervención de un perito único para que coadyuvara en el procedimiento arbitral.

En lo que respecta al Negocio Arbitral, se deja sentado que “Con motivo de que existe un conflicto en la interpretación del contrato respecto a las obligaciones de dar, hacer y de no hacer, la parte proveedora ( demandado ) se compromete que en caso de que la Resolución Definitiva del Árbitro fuera en su contra, procedería a pagar la cantidad de 3,000,000.OO al consumidor ( demandante ) que equivale en Euros \$ 166,666.67, por Devolución de lo pagado más los daños y perjuicios que pudieren ocasionarse, por su parte el demandante ( consumidor ) también se compromete y obliga a respetar el fallo del árbitro en el caso que le fuera desfavorable y absolvería de responsabilidad al demandado”.

Por reglas arbitrales se fijaron:

- Las partes están de acuerdo en que la queja sea tomada como demanda y el informe sea tomado como contestación y si el árbitro requiere mayores elementos, las partes estarán en aptitud de aportarlos en forma oral en la audiencia de compromiso arbitral.
- Convienen en que la demandada no hubiere rendido su informe o no reúna los elementos necesarios, a juicio del árbitro tendrá cinco días hábiles para adicionarlo y si no lo hiciera tendrá por perdido el derecho.
- El árbitro podrá en cualquier tiempo, dictar acuerdos necesarios para subsanar omisiones con el fin de regularizarlos.
- Las promociones deben presentarse en oficialía de partes en la delegación de las 8:30 a las 15:00 horas.
- Podrán aportar todos los medios de prueba reconocidos por la ley, relacionados con los hechos controvertidos; anexadas a la demanda y contestación, sino precluye el derecho para ofrecerlas salvo las supervenientes. El árbitro tiene facultades para solicitar todos los elementos necesarios para resolver la cuestión planteada.
- La prueba confesional y testimonial en la audiencia de compromiso arbitral, y la primera debe ser de manera personal, y la segunda solo podrán ser dos testigos
- Las partes en conflicto designan como perito único a la persona que designe el Instituto de Ingenieros Civiles de Nuevo León con el objeto de apoyar en su especialidad y los gastos periciales serán cubiertos por ambas partes a razón del 50%, además se le faculta al árbitro para allegarse de elementos que juzgue necesarios, en lo no

previsto por las reglas se aplicara las disposiciones del código de comercio.

- Único recurso admisible durante el procedimiento será el de revocación de acuerdo con el artículo 122° de la ley PROFECO.
- El laudo que se emita no admitirá recurso alguno, solo el de aclaración, dentro de los 2 días siguientes.
- La controversia podrá terminar mediante convenio que se efectúe ante la PROFECO.
- Las notificaciones personales se harán en el domicilio señalado por las partes y se establecen las reglas para llevarla a cabo, facultándose al árbitro para hacerla por estrados al no comunicarse los cambios de domicilio.
- En los términos del art. 121° de la ley PROFECO, facultan a la procuraduría una vez que se dicte el laudo, sean notificados a una audiencia para manifestar si se ha dado cumplimiento.

Agotado el procedimiento, se procedió a laudar conforme a las reglas arbitrales, es decir se procedió a resolver en definitiva el asunto resolviendo procedente la acción de la parte consumidora (demandante), pues demostró sus pretensiones al acreditar el incumplimiento del contrato y el demandado Proveedor, no probo sus excepciones y defensas, condenándose a la demandada a liquidar la cantidad de 3,000.000.00, que equivale en Euros \$ 166,666.67, en términos del compromiso arbitral. Asimismo se procedió a notificar el fallo a los contendientes señalando fecha para el cumplimiento de las obligaciones. En la fecha referida comparecen las partes y expreso la parte demandada (proveedora) no estar de acuerdo con la resolución arbitral y no efectuara su cumplimiento ya que promovió Juicio de Amparo Indirecto ante el Tribunal Federal por inconsistencias en el fallo.