

ARBITRAJE DE CONSUMO, INSTITUCIONALIDAD Y PROCEDIMIENTOS: UN PROCESO PARA LOS NUEVOS CONSUMIDORES

Aileen Solis Arce¹

SUMARIO

- I. Introducción.*
- II. El Arbitraje de Consumo.*
- III. La Junta Arbitral de Consumo.*
- IV. Procedimientos al interior del Sistema de Arbitraje de Consumo.*
- V. Los retos para alcanzar a los nuevos consumidores.*
- VI. Conclusiones.*

¹ Abogada especialista en Gestión Pública con estudios de maestría en Gerencia Pública. Becada por el Departamento para la Gestión Pública efectiva de la Organización de Estados Americanos para ser capacitada en temas de Gobierno Abierto, cuenta con diplomados y cursos de especialización en áreas como Gestión Pública, Arbitraje en las Contrataciones con el Estado, Derecho Corporativo, Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual, Contratos y Finanzas, además de contar con estudios de Administración de Negocios Internacionales por la Asociación de Exportadores (ADEX).

I. INTRODUCCIÓN.

Una sociedad en desarrollo como la nuestra, gracias a la evolución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la democratización del acceso a la información y la masificación del uso de las redes sociales, se cuenta cada día con más consumidores empoderados en el conocimiento y ejercicio de sus derechos. De hecho, hemos pasado a una etapa donde la eficiencia administrativa (*hacer bien las cosas con menos recursos*) ya no es suficiente².

Hoy los consumidores requieren y reclaman que tanto los proveedores como la administración pública brinden soluciones eficaces y efectivas (*hacer las cosas que mejor conduzcan a la consecución de los resultados óptimos, en el menor tiempo posible*), por lo tanto, si la actuación de la administración y sus procedimientos o la actuación de las empresas en la solución de los reclamos de sus clientes se dilatan en el tiempo, éstos se tornan engorrosos o burocráticos, perdiendo el sentido de justicia y la oportuna solución de controversias, el ciudadano evidenciará públicamente su insatisfacción y desconfianza frente al Sistema.

Desde el punto de vista del consumidor frente a la empresa, el problema quizá sea más sencillo, ya que, por un lado, se dice que el

² Nos encontramos en una nueva época donde los consumidores se sienten empoderados y hacen uso de las redes sociales para difundir masivamente sus reclamos. Un claro ejemplo sobre este tema es el caso del actor Guillermo Castañeda contra la empresa Pandero, quien a través de su Facebook publicó un video quejándose sobre el presunto defecto de fábrica de su auto cero kilómetros y la negativa de la empresa de responder a su solicitud.

Lo particular de su video es que a sólo ocho horas de haberse publicado en sus redes sociales, tuvo 22 683 reproducciones, 562 Me gusta, 121 comentarios y fue compartido 778 veces por otros usuarios. Asimismo, el video tuvo tal impacto en las redes sociales que la noticia recogida inmediatamente por diversos medios de comunicación.

Para mayor información sobre el particular consultar los siguientes enlaces:

- <https://www.facebook.com/guillepilo/videos/10154351624420901/>.
- <http://elcomercio.pe/economia/peru/actor-peruano-se-queja-condicion-su-auto-cero-km-noticia-1935435>.
- <http://www.entornointeligente.com/articulo/9020552/PERU-Actor-peruano-se-queja-por-la-condicion-de-su-auto-cero-km-29092016>

Información accedida el 29 de septiembre de 2016.

mercado se encarga de las empresas ineficientes y, por otro lado, el consumidor siempre puede optar por acudir a la competencia (*cuando estamos ante mercados competitivos*). Sin embargo, el problema se torna un poco más complejo cuando la insatisfacción del consumidor es por causal de la entidad pública que resuelve sus controversias, debido a que, en este supuesto, no tiene la opción de migrar a la competencia.

Desde una perspectiva de Estado "la migración" al competidor no existe, precisamente porque las instituciones no compiten entre sí, ya que buscan el interés general, a través del otorgamiento de productos y/o servicios específicos. Si a mí no me gusta cómo resuelve un organismo regulador o la agencia de competencia, no puedo irme a otra, ya que cada una de ellas tiene claramente establecidas sus funciones. Por tanto, para resguardar la institucionalidad de las instituciones es necesario que éstas mejoren la confianza de sus administrados otorgando soluciones eficaces y efectivas para las partes involucradas en el procedimiento.

Si contrastamos la última idea con la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), a primera vista, parecería que el Indecopi ha hecho competir entre sí a sus propios órganos para brindar una mejor calidad en sus servicios de consumo a la ciudadanía y, por ello, pone a disposición del público una serie de mecanismos alternativos de solución de controversias, donde el Estado ejerce un rol de tercero intermediario, tales como: 1) la mediación y conciliación ante el Servicio de Atención al Ciudadano; 2) la denuncia ante los distintos Órganos de Procedimientos Sumarísimos, 3) la denuncia ante cualquiera de las Comisiones de Protección al Consumidor; y, actualmente 4) el Arbitraje de Consumo.

Pero, esto no es así, los órganos resolutivos y administrativos del Indecopi no compiten entre sí, lo que ofrece uno no necesariamente lo ofrece el otro, y su elección no depende sólo de lo que aspira conseguir el consumidor (*que le devuelvan el dinero, que resuelvan el problema pronto, que multen a la empresa, etc.*) sino también de la cuantía o materia en controversia (*menos de tres UIT, más de tres UIT, derechos no disponibles, etc.*). Aunque se podría ahondar sobre

cada uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y sus diferencias, la materia que nos reúne en este artículo es el Sistema de Arbitraje de Consumo, los procedimientos que se encuentran en el marco del Sistema, el reto que implica su ejecución y el camino que se debe seguir para llegar a los nuevos consumidores, desde una perspectiva bastante optimista a través de un Estado participativo e integrador.

II. EL ARBITRAJE DE CONSUMO.

El Arbitraje de Consumo existe en distintas partes del mundo como en España³, Reino Unido⁴, México⁵, Argentina⁶, Brasil, entre otros⁷; en

³ El Sistema de Arbitraje de Consumo en España data del año 1988, a partir de la Ley 36/1988 del 5 de diciembre de 1988, vigente desde el 7 de diciembre de 1988 hasta el 26 de marzo de 2004. Actualmente, el procedimiento de arbitraje de consumo español se rige por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero de 2008. Sin embargo, se debe precisar que el término arbitraje de consumo fue considerado en el artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984, de fecha 19 de julio de 1984), en tanto se ordenó al gobierno que establezca un sistema arbitral que, sin formalidades especiales atiende y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurre 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 española.

Para más información, ingresar al Boletín Oficial del Estado que pertenece a la Agencia Estatal del Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España, a través de los siguientes enlaces: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1984-16737>, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1988-28027> y <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>.

⁴ *Consumer Arbitration Act 1998*. Dicha norma puede ser consultada a través del siguiente link: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/23/contents>. Visto el 30 de septiembre de 2016.

⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el diario oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y vigente a partir del 25 de diciembre de 1992.

⁶ El artículo 59 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240 promulgada el 13 de octubre de 1993) establece que la autoridad propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, para resolver las controversias. Al respecto:

"ARTÍCULO 59. – Tribunales Arbitrales.

algunos casos con más éxito que otros. En el Perú, el término "Arbitraje de Consumo" recién es acuñado en el año 2010 con la promulgación de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Hasta antes de la Ley N°29571, las normas de Protección al Consumidor (*Decreto Legislativo N° 716*) sólo trataban al arbitraje como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de consumo, que debía ser gestionado a través de convenios con instituciones públicas o privadas, pero sin mayor éxito porque la opción de acudir a un centro privado resultaba más oneroso que pagar la tasa administrativa que requería el Indecopi para interponer una denuncia⁸, además del hecho que la Institución no llegó a suscribir acuerdos con instituciones arbitrales públicas o privadas.

La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que se integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que se establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias.

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."

Asimismo, el Sistema de Arbitraje de Consumo argentino se encuentra reglamentado mediante Decreto 276/98 del 11 de marzo de 1998, publicado en el Bolefín Oficial el 13 de marzo de 1998. Además, su accionar es supervisado por el Ministerio de Economía y Finanzas Pública, conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Ministerios (Decreto 438/92), pero su funcionamiento se encuentra a cargo de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos, en su carácter de Autoridad Nacional de Aplicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del Decreto 276/98.

Para mayor ahondamiento consultar el siguiente portal institucional: http://consumidor.gob.ar/legislacion?dl=nuevas_leyes. Accedido el 20 de septiembre de 2016.

⁷ Otros países que cuentan con el Sistema de Arbitraje de Consumo son los siguientes: Portugal, Dinamarca, Gran Bretaña, Irlanda del Norte, Países Bajos y la República de La India.

⁸ De acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi del año 2009, la tasa administrativa para interponer una denuncia por infracción a las normas

Con la aprobación del Código, el Sistema de Arbitraje de Consumo se encuentra regulado en el Subcapítulo I del Capítulo II del Título VII, como un mecanismo alternativo de solución de conflictos que resuelve de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante para los consumidores y proveedores, los conflictos de consumo que se susciten en el marco de sus relaciones contractuales⁹.

En el año 2011, se reglamentó el Sistema de Arbitraje de Consumo, a través del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros, y, cuatro años más tarde, se emitieron las normas complementarias necesarias para llevar a cabo su implementación y ejecución, tales como la Directiva que regula el procedimiento para la Nominación de Árbitros¹⁰, la Directiva que regula el procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos¹¹, la Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de

de Protección al Consumidor era de S/. 36,00. Para mayor ahondamiento sobre el procedimiento, los plazos y tasas administrativas, consultar el siguiente enlace: http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/166957/tupa_CPC_DIC.pdf. Accedido el 10 de septiembre de 2016.

⁹ El texto del Código y el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, es influenciado por las normas españolas sobre la materia. Al respecto, ver el Boletín Oficial del Estado de la Agencia Estatal Española: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-3527.

¹⁰ Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 11 de febrero de 2015. Este documento puede ser descargado a través del siguiente enlace: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/123357/005-2014-DIR-COD-INDECOPI/1ccc6c51-11dd-4a2e-a754-21a213bce92b>. Accedido el 20 de septiembre de 2016.

¹¹ Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 11 de febrero de 2015. La Directiva puede ser descargada en el siguiente link: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/123357/006-2014-DIR-COD-INDECOPI/f1bd6390-063d-4ac9-b13c-bc2a6d8a6408>. Revisado el 20 de septiembre de 2016.

Consumo¹² y actualmente, el Decreto Supremo que precisa los alcances del Reglamento y aprueba el distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo¹³.

Desde el punto de vista de la Gestión Pública¹⁴, resulta interesante advertir cómo el Sistema de Arbitraje de Consumo evidencia componentes del Gobierno Abierto (GA), a través de una nueva metodología en fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, desde una perspectiva de Buen Gobierno¹⁵ que aplica los tres principios del GA (*transparencia,*

¹² Directiva sin número, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N°198-2015-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 20 de noviembre de 2015. La Directiva puede ser descargada a través del siguiente enlace: <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/123357/RSN%C2%BA+198-2015-INDECOPI-COD/94bc94e0-cb7b-41a8-b973-72c8e914f157>. Accedido el 20 de septiembre de 2016.

¹³ Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, que precisa los alcances del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo aprobado por Decreto Supremo N° 046-2011-PCM. El Decreto Supremo de la referencia puede ser descargado en el siguiente link: https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/123357/DS_N_049-2016-PCM/813ec881-02a1-4f12-931e-594f1613d5c1. Revisado el 20 de septiembre de 2016.

¹⁴ De acuerdo al Código Iberoamericano de Buen Gobierno, elaborado en Montevideo el 23 de junio de 2006, suscrito por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, entre las reglas vinculadas a la gestión pública, los miembros del Poder Ejecutivo deben garantizar que ésta tenga un enfoque centrado en el ciudadano, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la información, la atención y los servicios prestados.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2009), Referentes Básicos para la Mejora de la Administración Pública: Parte I, Compromisos firmados por el Perú, Lima, p.13.

Además, la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública estima que: "(...) 1. toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, **o como participante en el proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social**; (...)" (Énfasis agregado). (Idem, pp. 69 y 70)

¹⁵ Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Ob cit., p.10. Se entiende por buen gobierno lo siguiente:

"I. Fundamentos

participación ciudadana y colaboración), integrando a todos los actores del Sistema de Arbitraje de Consumo, tales como la ciudadanía (consumidor y terceros con legítimo interés), el Estado (representado a través de los gobiernos regionales y locales y el Indecopi), la sociedad civil (asociaciones de consumidores) y el empresariado (gremios empresariales, organizaciones empresariales, etc.).

De hecho, el Sistema de Arbitraje de Consumo promueve la transparencia porque proporciona información sobre lo que se viene realizando para impulsar el Sistema, sobre los planes de acción a través de la campaña de difusión y sensibilización "Puerta a Puerta", por la cual se entrevista a diversas empresas para explicarles qué es el Arbitraje de Consumo y cuáles son sus ventajas, charlas de capacitación con universidades y cursos abiertos para el público en general; además de poner a disposición de la ciudadanía formatos modelo para reducir el tiempo de los procesos y crear diversas fuentes de datos que permitan hacer seguimiento a la cantidad de empresas adheridas y número de árbitros nominados¹⁶.

(...)

4. Se entiende por buen gobierno aquél que busca y promueve el interés general, **la participación ciudadana**, la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho". (Énfasis agregado)

Asimismo, cabe resaltar que: "Los Gobiernos abajo firmantes, conscientes de la necesidad de acercar a representantes y representados y de la convivencia de facilitar la unión de gobierno y ciudadanía en un proyecto mutuamente compartido de desarrollo y justicia, movidos por el deseo de promover gobiernos sostenidos por la confianza generalizada y el respeto a las instituciones democráticas, suscribimos este compromiso con la ciudadanía y los pueblos y nos comprometemos a implantarlo con pleno apego a los valores que lo sustentan." (ídem, p.10)

¹⁶ La información vinculada al Arbitraje de Consumo puede ser consultada a través del Portal del Consumidor (<https://www.consumidor.gob.pe/arbitraje-de-consumo>). De igual manera la información sobre la ejecución del programa presupuestal "0051: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR", puede ser revisada en el Sistema denominado Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, a través del siguiente enlace:

<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?v=2016&ap=ActProy>

El arbitraje fortalece la participación ciudadana, porque permite que, a través de las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores, los ciudadanos participen articuladamente en el diseño, implementación y preevaluación de propuestas para la nominación de árbitros de consumo, toda vez que mediante las Convocatorias Públicas que realiza la Junta Arbitral de Consumo, estos actores y la institución, donde se constituye la Junta, tengan la posibilidad de presentar sus propuestas de candidatos y realizar un filtro previo de los participantes a proponer.

Finalmente, se promueve la colaboración, ya que involucra a los proveedores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y al Estado, a través de un compromiso conjunto por la viabilidad y operatividad de los mecanismos y procedimientos que conforman al Sistema de Arbitraje de Consumo.

Por tanto, bajo este criterio, el Sistema de Arbitraje de Consumo cumple con los compromisos adquiridos por el Perú en la Alianza para el Gobierno Abierto¹⁷ porque logra involucrar a diversos actores

¹⁷ Al respecto, el Plan de Acción de Gobierno Abierto del Perú (Plan AGA) para el período 2015 – 2016, establece sobre el Gobierno Abierto lo siguiente:

“En los últimos años el **gobierno abierto** se ha venido posicionando como un **nuevo paradigma de mejora de la gestión pública y de ampliación de las capacidades de acción de la ciudadanía** a través del desarrollo de espacios colaborativos entre el Estado, las organizaciones sociales y la empresa para el diseño, implementación y evaluación de políticas y servicios públicos.

Desde el lanzamiento de la Alianza para el Gobierno Abierto en septiembre de 2011, ya son sesenta y cinco (65) países los que forman parte de esta iniciativa multilateral que tiene como objetivos: i) mejorar los niveles de transparencia y rendición de cuentas de la Administración Pública mediante la apertura de datos; ii) promover y expandir los mecanismos de participación ciudadana en los asuntos públicos que les conciernen; y iii) **generar la colaboración entre entidades públicas y sociedad civil para la búsqueda e implementación de soluciones a los problemas públicos.**

El Perú forma parte de esta Alianza desde abril de 2012, y en este periodo se **está impulsando un espacio de diálogo entre el gobierno, la sociedad civil y la empresa, con el fin de implementar compromisos basados en los principios de gobierno abierto que tengan un impacto positivo en las condiciones y calidad de vida de las personas.**”

sociales¹⁸; promoviendo una transversalidad en el control, revisión y decisión de determinados procesos, generando un *feedback* entre el Estado, la ciudadanía, el empresariado, una alianza tripartita para construir un Sistema de Arbitraje de Consumo más acorde con las necesidades de los potenciales usuarios del servicio de arbitraje de consumo.

III. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

Con la estructura normativa debidamente constituida, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor¹⁹, inicia la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo en el país y, constituye la denominada Junta Arbitral de Consumo como un Plan Piloto, que requiere del apoyo de las organizaciones empresariales, los consumidores, las asociaciones de consumidores, la administración pública y los árbitros, tal como se indicó en el acápite anterior.

Ésta es la gran diferencia entre los demás mecanismos alternativos de solución de conflictos y las Juntas Arbitrales de Consumo, ya que los primeros no necesitan la intervención de actores sociales para su ejecución y funcionamiento (como la sociedad civil constituida a través de organizaciones); mientras que el Sistema de Arbitraje de Consumo, al ser voluntario, requiere la declaración de voluntad de

Para un mayor desarrollo sobre los planes de acción del Perú en el Plan AGA, se puede consultar el siguiente enlace:

<http://www.opengovpartnership.org/country/peru/action-plan>. Accedido el 30 de septiembre de 2016.

¹⁸ Tales como el Estado y la ciudadanía en general (consumidores, proveedores, asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales).

¹⁹ **Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 135.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

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

ambas partes en someter sus controversias a un órgano arbitral, así como la participación de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales para presentar a los posibles candidatos nominados como árbitros de las Juntas Arbitrales de Consumo que puedan constituirse en el país.

A la fecha, la Junta Arbitral de Consumo Piloto, cuenta con dieciocho empresas adheridas en distintos rubros tales como: inmobiliario, automotriz, *retail*, mensajería, joyería, entre otros²⁰ y, cuenta con treinta árbitros especialistas en distintas materias²¹, propuestos por las organizaciones empresariales, las asociaciones de consumidores y la institución, donde se constituyó la Junta Arbitral de Consumo Piloto.

Por tanto, para impulsar el arbitraje de consumo en el Perú, se requiere que más empresas confíen en este mecanismo, es decir, que cada vez más proveedores se comprometan con sus clientes, a través de su adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo y, también, que los consumidores estén debidamente informados sobre las implicancias y beneficios de solicitar el inicio de un arbitraje, frente a otro mecanismo alternativo de solución de conflictos, ya que son los consumidores los llamados a iniciar el arbitraje de consumo.

IV. PROCEDIMIENTOS AL INTERIOR DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

Al interior del Sistema de Arbitraje de Consumo, se advierte una serie de sub pequeños procesos que se encuentran detallados en el

²⁰ La información sobre las empresas adheridas al Sistema de Arbitraje de Consumo puede ser consultada a través del siguiente link:

https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/138558/RPA-SISAC_2016.pdf/e4a3336e-1759-471f-9c9f-ebdf121cc1ee. Visto el 20 de septiembre de 2016.

²¹ La información sobre los árbitros nominados que integran parte del Sistema de Arbitraje de Consumo puede ser revisada a través del siguiente link:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/138558/N%C3%B3minaDe%C3%81rbitrosDeConsumo.pdf/18bcbbe5-04e2-4f75-870a-d87911d8e89a>. Visto el 20 de septiembre de 2016.

Reglamento y las correspondientes Directivas, por lo que en adelante, se procederá a explicar cada uno de ellos.

a) Proceso de Arbitraje de Consumo.

Antes de dar inicio a un arbitraje de consumo, ambas partes deben tener presente tres puntos fundamentales:

- (i) únicamente el consumidor puede iniciar un arbitraje, por lo que las asociaciones de consumidores sólo pueden actuar en representación de consumidores finales o de una colectividad debidamente identificada;
- (ii) las materias arbitrables versan sobre derechos disponibles, quedan excluidos los casos que versen sobre materias como discriminación y trato diferenciado ilícito, intereses difusos, temas vinculados a ilícitos penales, temas de competencia exclusiva de los organismos reguladores, entre otros²²; y,
- (iii) el arbitraje de consumo sólo puede llevarse a cabo siempre y cuando conste la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje, de lo contrario se dará por concluido²³.

²² Las materias que versan sobre discriminación o trato diferenciado ilícito sólo son tramitadas ante la Comisión de Protección al Consumidor. La discriminación no es materia arbitrable debido a que versa sobre derechos no disponibles que de verse afectados en una relación de consumo conllevan el inicio de un procedimiento sancionador. De otro lado, no son cuestiones sometidas al arbitraje aquellas que ya fueron resueltas por los Órganos Resolutivos de Protección al Consumidor del INDECOPI o por el Poder Judicial, las que correspondan a la competencia exclusiva de los organismos reguladores o entidades supervisoras de servicios regulados mediante ley expresa, casos derivados de productos peligrosos o sustancias peligrosas y aquellos que afecten intereses difusos, pretensiones que requieran un pronunciamiento sobre la responsabilidad penal y/o administrativa del proveedor, entre otros.

²³ Según el artículo 18 del Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, existen cuatro formas de someterse al arbitraje de consumo, las cuales se detallan a continuación:

- 1) Firmando ambas partes un convenio arbitral antes o después de surgida la controversia.
- 2) Incorporando en el contrato o acuerdo una cláusula arbitral que exprese la voluntad de las partes de someter sus conflictos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- 3) Cuando el proveedor se encuentre adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo.

Superado los tres puntos antes mencionados, el consumidor deberá presentar su solicitud de inicio de arbitraje con los siguientes datos²⁴:

4) Cuando el proveedor no se encuentra adherido, pero acepta llevar ese caso en concreto al arbitraje de consumo.

Sobre el tercer punto se debe precisar que; no obstante, el proveedor se encuentre adherido es recomendable dejar constancia por escrito o cualquier otro medio fehaciente la manifestación de voluntad del consumidor de someterse al arbitraje de consumo, conforme a lo establecido en el artículo 18.2 del Reglamento, toda vez que, el proveedor deberá acreditar la voluntad del consumidor en el supuesto que éste último inicie un procedimiento ordinario ante las Comisiones de Protección de Consumidor u Órganos de Procedimientos Sumarísimos, según corresponda, a fin de interponer la excepción de cláusula o convenio arbitral, que concluya el procedimiento ordinario.

Respecto al cuarto punto, la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo es la encargada de informar al proveedor sobre la existencia de una solicitud de inicio de arbitraje, para que en el plazo de cinco (5) días manifieste su voluntad de aceptar el inicio de arbitraje. Sin embargo, el acto de poner en conocimiento del proveedor la solicitud arbitral no implica informar adjuntando la demanda del consumidor, toda vez que la demanda será notificada en un acto posterior, esto es, una vez que el órgano arbitral haya admitido la petición de arbitraje a fin que el proveedor pueda efectuar sus descargos al respecto.

En caso el proveedor no adherido rechace la solicitud de arbitraje de consumo, el arbitraje se dará por concluido y, por ende, archivado. Sin embargo, el consumidor tiene expedito su derecho de acudir a la vía ordinaria, a través de las distintas Comisiones de Protección de Consumidor u Órganos de Procedimientos Sumarísimos, según sea el caso. Pero las normas no obligan a la Junta Arbitral remitir dicha solicitud a la vía ordinaria como sucede en Argentina.

GOZÁIN, Osvaldo (2005). Derecho Procesal Constitucional: Protección Procesal del usuario y consumidor. Buenos Aires: Rubinzal- Culzoni, p. 500: "(...) El Tribunal Arbitral de Consumo notificará al mismo de la solicitud presentada, disponiendo un plazo de cinco días para aceptar o rechazar el arbitraje. **Si no lo acepta, su reclamo pasa automáticamente a la Dirección de Defensa del Consumidor (...)**".

²⁴ Dicha información se encuentra en el formato de solicitud para iniciar el arbitraje, la misma que puede ser descargada a través del siguiente enlace web:
<https://docs.google.com/viewer?url=https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/138558/2.Formato+para+Solicitar+Inicio+de+Arbitraje%281%29.docx/5f6ab548-3acd-4006-82fa-71579eff97f4>.

- Nombre del consumidor, número de documento de identidad (DNI, carnet de extranjería, pasaporte, etc.) y copia legible del mismo. Si el consumidor actúa a través de representante, es obligatorio presentar copia del documento de identidad de este último a fin de acreditar la representación.
- Domicilio del consumidor, para efecto de las notificaciones, número de teléfono y correo electrónico.
- Nombre o razón social y domicilio del proveedor, así como cualquier otra información que permita su identificación.
- Copia del documento en el que conste el convenio o cláusula arbitral, en caso éste haya sido suscrito por ambas partes.
- Descripción de los hechos, posibles pretensiones y monto involucrado.
- Valor del producto o servicio que generó el conflicto.
- Medios probatorios que sustenten los hechos expuestos.

Una vez presentada la solicitud de arbitraje²⁵, la Junta Arbitral de Consumo deberá designar al órgano arbitral que resolverá el conflicto de consumo. Si bien el Reglamento solo establece que la Junta Arbitral de Consumo será quien designe al órgano arbitral, se recomienda que sea el Presidente quien designe a los árbitros para cada caso en concreto, pues es quien cuenta con el conocimiento técnico y especializado sobre las aptitudes y capacidades de cada árbitro, en tanto sobre él ha recaído la función de revisar (*en última instancia*) las Hojas de Vida de los candidatos que postularon para ser árbitros y, nominar a aquellos árbitros que cumplieron con los requisitos establecidos en las normas complementarias del Sistema de Arbitraje de Consumo (*el Reglamento y la Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI*).

²⁵ Cabe señalar que para el arbitraje de consumo no existe diferencia entre la solicitud de arbitraje de consumo, la petición arbitral o la demanda arbitral, toda vez que el formato de solicitud de arbitraje de consumo que se encuentra en el portal institucional del Indecopi abarca además de la solicitud dirigida a la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto, temas puntuales como el petitorio, narración de hechos que dieron origen a la controversia, medidas correctivas, medios probatorios, etc.

Asimismo, cuando el órgano arbitral verifique que la solicitud de arbitraje cumple con los requisitos formales, la Secretaría Técnica, deberá notificar a las partes la conformación del órgano arbitral dentro del plazo de cinco (5) días²⁶ y poner en conocimiento del proveedor la solicitud de arbitraje para que en un plazo de diez (10) días presente sus descargos.

Sobre este punto, cabe precisar que si bien el Reglamento no fija un plazo para poner en conocimiento del proveedor la demanda arbitral, se recomienda que en atención al principio de economía procesal se informe al proveedor, en un solo acto, la conformación del órgano arbitral y el contenido de la petición de arbitraje, para que en el plazo de diez (10) días hábiles el proveedor pueda contestar la solicitud arbitral²⁷.

En efecto, el Sistema de Arbitraje de Consumo permite incluir principios al proceso arbitral como el de economía procesal e informalismo, para cumplir con sus características de agilidad y rapidez puesto que (i) resuelve la controversia en un plazo de noventa (90) días hábiles, contados desde el día siguiente que se admite la solicitud arbitral; y además, (ii) brinda al consumidor un pronunciamiento definitivo en única instancia²⁸ (es decir, no

²⁶ En caso el consumidor no subsane los requisitos de forma (es decir, no cumpla con absolver el requerimiento de información que es realizado por la Secretaría Técnica de la Junta Arbitral de Consumo), en el plazo máximo de dos (2) días, la petición se tendrá por no presentada y se archivará en el expediente.

²⁷ Poner en conocimiento previo del proveedor la conformación del órgano arbitral antes que el contenido de la solicitud arbitral, resultaría un tanto incongruente ya que el proveedor no sabría sobre la base de qué hechos la administración pública ha conformado un órgano arbitral. Por tanto, se recomienda, que ambos hechos se notifiquen en un solo acto, toda vez que el Secretario Técnico cuenta con un plazo muy breve de cinco (5) días hábiles. En caso la administración acuerde separar dichos actos, se podría sugerir que el Secretario Técnico de la Junta Arbitral de Consumo notifique primero al proveedor la petición arbitral (que ya ha sido previamente admitida por el órgano arbitral por cumplir con los requisitos formales), y en un acto posterior, el Secretario Técnico informe a ambas partes la conformación del órgano arbitral.

²⁸ Se debe recordar a los órganos arbitrales (colegiados o unipersonales) que los laudos emitidos fuera del plazo establecido por el Reglamento, se encuentran sujetos a las causales de anulación del laudo, conforme a lo dispuesto por artículo 27 del

responde a un superior jerárquico y la interposición de recursos impugnatorios no pueden ser considerados como elementos que dilatan la solución de la controversia en el tiempo).

Finalmente, dar un vistazo a la experiencia comparada (*España y Argentina*) siempre brinda interesantes propuestas que válidamente pueden ser replicadas por el Sistema de Arbitraje de Consumo peruano, siendo la más resaltante, la que favorece a las condiciones necesarias para que las partes primero arriben a un acuerdo conciliatorio, durante la audiencia única y, en caso no se logre aplicar una fórmula conciliatoria, el órgano arbitral emitirá el laudo en el marco de los hechos y la normativa correspondiente.

b) Procedimiento de Recusación y Abstención.

El artículo 15 del Reglamento establece las causales por las cuales un árbitro puede plantear su propia abstención para un caso en concreto o las partes pueden recusar a un árbitro²⁹. Si bien, no existe un plazo específico para que el árbitro presente su abstención, los incisos 1 y 2 del artículo 28 del Decreto Legislativo N°1071³⁰, aplicable

Reglamento y el literal g) del artículo 63.1 del Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el Arbitraje; sin embargo, parece que el artículo 63.4 establece determinadas restricciones a la solicitud de nulidad por emisión de laudo extemporáneamente: (i) que la parte afectada manifieste por escrito y de manera inequívoca al órgano arbitral el vencimiento del plazo como causal expresa de nulidad; y, (ii) que el comportamiento del afectado no sea incompatible con la solicitud de anulación del laudo.

²⁹ De igual manera, debe precisarse que las causales aplicables tanto para la abstención como la recusación son las mismas.

³⁰ **Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que regula el arbitraje.**

Artículo 28.- Motivos de abstención y de recusación.

1. Todo árbitro debe ser y permanecer, durante el arbitraje, independiente e imparcial. La persona propuesta para ser árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia.
2. El árbitro, a partir de su nombramiento, revelará a las partes, sin demora cualquier nueva circunstancia. En cualquier momento del arbitraje, las partes podrán pedir a los árbitros la aclaración de sus relaciones con alguna de las otras partes o con sus abogados.

(...)

supletoriamente a los arbitrajes de consumo, establece que todo árbitro, a partir de su nombramiento, revelará todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia³¹, así como cualquier circunstancia nueva que se presente, en cualquier momento del arbitraje. Por tanto, se presume que la abstención presentada por el árbitro se realiza de manera inmediata a la toma de conocimiento sobre quiénes son las partes que tienen el conflicto de consumo.

En esta misma línea, las partes puedan presentar oportunamente una solicitud de recusación, a penas tomen conocimiento de la causal de abstención, esto es, cuando sean notificados con la conformación del órgano arbitral y, en caso no se hubiera podido advertir una causal de recusación durante la conformación de órgano arbitral, de preferencia, dicha causal, que podría afectar la imparcialidad del árbitro, debería ser expuesta ante el Presidente del Tribunal Arbitral en el momento que se tome conocimiento hasta antes de la emisión del laudo.

c) Proceso de Nominación de Árbitros.

En el proceso de nominación de árbitros, las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores, reconocidas e inscritas ante el Indecopi, que propongan a sus candidatos, no asumen costo alguno por el pago de los honorarios de los árbitros,

³¹ LINARES, Daniel (2016), coordinador BERMUDEZ, Manuel. Manual de Arbitraje, texto seleccionado: *Los conflictos de interés en el Presidente del Tribunal Arbitral, breve reflexión sobre algunas conductas*. Lima: Thomson Reuters, p. 55: "Se entendió que la noción de independencia implica la ausencia de relaciones entre el árbitro y la parte, podría ser entendida contra el correcto desarrollo del arbitraje pues podría privar a las partes de contar en muchos casos con los mejores profesionales para la solución de controversias, teniendo en consideración que los usuarios del arbitraje normalmente se desarrollan en un mundo de relaciones sumamente complejas donde los especialistas pueden ser consultados o contratados para la solución de determinados casos, pero que sin embargo pueden acudir, por su capacidad y especialización, a formar parte de un Tribunal en calidad de árbitros para dar solución a una controversia determinada, que involucre a una de las partes con las que eventualmente contrató, en tal sentido resulta inconsistente con el arbitraje la existencia de restricciones que pudieran ser contraproducentes y con el fin último que el arbitraje persigue por su carácter instrumental".

toda vez que dicho pago está a cargo de la entidad pública en la que se constituye la Junta Arbitral de Consumo. Por tanto, la participación de estas organizaciones tiene como finalidad equilibrar los intereses contrapuestos que se puedan presentar en el marco de una relación de consumo.

Asimismo, el proceso de nominación de árbitros pasa previamente por una convocatoria pública efectuada por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, dirigida a las organizaciones empresariales³²; las asociaciones de consumidores, reconocidas ante el Indecopi; y, la entidad pública donde se constituyó la Junta Arbitral de Consumo, para que dichas entidades presenten una cantidad determinada de profesionales que puedan equilibrar los intereses de los consumidores y el empresariado, que dependiendo del caso, pueden ser divergentes.

Para ser árbitro se requiere contar con algunos requisitos inherentes a la persona (reconocida solvencia e idoneidad profesional), así como la presentación de determinados documentos, tal como se detalla en el artículo 4 de la Directiva N° 005-2014/DIR-COD- INDECOPI. Sobre los requisitos antes mencionados, se debe precisar ciertos aspectos:

- Si bien se requiere que los candidatos a árbitro cuenten con colegiatura para darle más institucionalidad al Sistema de Arbitraje de Consumo, se recomienda que al ser un sistema integrador, también se incorpore en los arbitrajes de conciencia determinadas profesiones que no necesariamente requieren de la incorporación del candidato a un colegio profesional.
- Sobre la declaración jurada, los candidatos deben tomar en cuenta que: (i) el impedimento de doble percepción en el Estado implica que ninguna persona puede recibir dos ingresos por parte del Estado, a menos que dichos ingresos provengan de dietas o docencia en entidades públicas. De lo contrario, su

³² A la fecha se han producido dos convocatorias. La primera convocatoria fue publicada en el diario oficial El Peruano el 31 de mayo de 2016; mientras que la segunda convocatoria fue publicada el 12 de septiembre de 2016.

participación está condicionada a la declaración de trabajar “*ad honorem*” hasta que cese el supuesto de doble percepción; y, (ii) los funcionarios del Ministerio Público, (*especialmente los fiscales*), se encuentran prohibidos de participar de las convocatorias para ser nominados como árbitro, ya que su función pública es exclusiva³³.

³³ De acuerdo a los literales a) y c) del artículo 20 del Decreto Legislativo N° 52, Ley Orgánica del Ministerio Público, un fiscal no podría ser árbitro porque su función es exclusiva, de acuerdo al siguiente detalle:

Prohibiciones en el ejercicio funcional

Artículo 20.- Los miembros del Ministerio Público no pueden:

- a.- Desempeñar cargos distintos al de su función, que no sean los señalados expresamente por la ley.
- b.- Ejercer actividad lucrativa o intervenir, directa o indirectamente, en la dirección o gestión de una empresa. Esta prohibición no impide la administración de los bienes muebles o inmuebles de su propiedad.
- c.- Defender como abogado o prestar asesoramiento de cualquier naturaleza, pública o privadamente. Cuando tuvieren que litigar en causa propia que no tuviese relación alguna con su función, otorgarán poder.
- d.- Aceptar donaciones, obsequios o ser instituido heredero voluntario o legatario de persona que, directa o indirectamente, hubiese tenido interés en el proceso, queja o denuncia en que hubiesen intervenido o pudieran intervenir los miembros del Ministerio Público.
- e.- Aceptar mandatos, salvo de su cónyuge para actos que no tengan relación alguna con el ejercicio de su función, ni tenga por objeto hacerlo valer ante la Administración Pública o el Poder Judicial.
- f.- Comprar, arrendar o permutar, directa o indirectamente, bienes de persona comprendida en el inciso d) del presente artículo.
- g.- Admitir recomendaciones en los asuntos en que intervienen o formularlas a otros fiscales, jueces o funcionarios o empleados públicos u organismos vinculados al Gobierno Central o a los Gobiernos Regionales o Locales.
- h.- Intervenir, pública o privadamente, en actos políticos, que no sean en cumplimiento de su deber electoral.
- i.- Sindicalizarse y declararse en huelga.
- j.- Avocarse al conocimiento de denuncias o procesos cuando personalmente, su cónyuge o concubino tenga o hubiera tenido interés o relación laboral con alguna de las partes. Exceptúese de la prohibición contenida en el presente inciso las denuncias o procesos en los que fuera parte el Ministerio Público.

Excepciones a la exclusividad en la función fiscal

Artículo 21.- No está comprendido en el inciso a) del artículo anterior participar en Comisiones Reformadoras de la Legislación Nacional o en Congresos Nacionales o Internacionales o en cursillos de perfeccionamiento profesional, siempre que se cuente

- Respecto a la acreditación en formación y conocimiento en derecho de protección al consumidor y arbitraje, se aconseja que la acreditación de la formación y/o conocimiento en derecho de protección al consumidor, además de constancias o certificados que tienen un mínimo de horas, también se acredite con experiencia profesional y docencia en dichas materias, otorgándoles el mismo valor que un curso en calidad de estudiante, sin perjuicio que la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor tiene a su cargo la capacitación de los árbitros, una vez designados³⁴.

Otro punto importante sobre el proceso de nominación de árbitros, es que al ser un Sistema integrador, el análisis de las hojas de vida de los candidatos pasa por dos filtros previos. Uno a cargo de las organizaciones empresariales, las asociaciones de consumidores registradas ante el Indecopi y la entidad de la administración pública, donde se constituye la Junta Arbitral de Consumo y, el otro filtro, mediante la revisión de las hojas de vida por parte del Consejo Consultivo para la nominación de árbitros (*que emite un informe de recomendación sobre los candidatos que cumplieron con los requisitos de la Directiva N°005-2014/DIR-COD-INDECOPI*) y el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo (*que mediante Resolución nombra a los candidatos que cumplieron con dichos requisitos*).

con la autorización correspondiente. Tampoco lo está ejercer la docencia universitaria.

³⁴ Entre las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, se encuentra organizar programas de capacitación para los Presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo, sus Secretarios Técnicos y los árbitros nominados, conforme a lo establecido por el literal j) del artículo 4 del Reglamento.

d) Adhesión al Sistema.

De acuerdo al artículo 17 de la Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI, la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo se entiende que es realizada para todas la Juntas Arbitrales de Consumo. Sin embargo, en caso que el proveedor no precise el tiempo, se entenderá que su adhesión es a plazo indeterminado.

Las empresas que deseen adherirse al Sistema, deberán presentar una solicitud por escrito ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor³⁵, utilizando el formulario de adhesión que se encuentra como anexo en la Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI.

La solicitud será atendida, en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a través de una resolución en la que se dispondrá la admisión o no del proveedor al Registro de Proveedores del Sistema de Arbitraje de Consumo, y posteriormente, la Autoridad emitirá un certificado de licencia de uso, para que los proveedores puedan encontrarse autorizados a ostentar el distintivo oficial³⁶.

V. LOS RETOS PARA ALCANZAR A LOS NUEVOS CONSUMIDORES.

El Sistema de Arbitraje de Consumo tiene como reto fundamental incentivar la participación de diversos actores que componen el Sistema de Arbitraje de Consumo, tales como los consumidores, las asociaciones empresariales, las asociaciones de consumidores, el empresariado y los gobiernos regionales y locales. Para tales efectos, se debe continuar con las capacitaciones y campañas de

³⁵ Dicho formato puede ser descargado a través del siguiente enlace:

<https://docs.google.com/viewer?url=https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/138558/4.Formato+de+Solicitud+de+Adhesi%C3%B3n+al+Registro+de+Proveedores.docx/980e888f-f2ae-45a8-b7fc-95aa5a8b072e>.

³⁶ **Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI**

Artículo 9°.- Distintivo de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

9.1 Una vez resuelta la adhesión del solicitante al SISAC, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, otorgará al proveedor adherido, la licencia de uso sobre el distintivo oficial de adhesión al SISAC.

comunicación en todo el país, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía en general las ventajas y conveniencia de participar en este mecanismo alternativo de solución de controversias.

Otro de los retos que asume el Arbitraje de Consumo, es la constitución de Juntas Arbitrales de Consumo al interior de los gobiernos regionales y locales del país, tal como lo establece el Código y el Reglamento, para lo cual se deberá fortalecer el Sistema de Arbitraje de Consumo para una mayor participación de los gobiernos regionales y locales, en beneficio de más peruanos. Además, se recomienda que el Sistema incluya a diversas instituciones, colegios profesionales y universidades que manifiesten interés por brindar servicios arbitrales.

Otro reto que afronta el Sistema de Arbitraje de Consumo es diferenciar su servicio frente a otros mecanismos de solución de conflictos de consumo, para lo cual se recomienda aplicar las fórmulas conciliatorias exitosas aplicadas en España y Argentina, para el fortalecimiento del Sistema peruano, a través de la promoción de buenas prácticas empresariales para la atención de conflictos de consumo aplicadas en los procedimientos del arbitraje, de forma óptima y oportuna.

Finalmente, el Sistema de Arbitraje deberá convertirse en un mecanismo ad hoc para la solución de conflictos de los nuevos consumidores, quienes caracterizan sus relaciones de consumo mediante la recomendación. De ahí, la importancia de promover la tramitación de todo proceso de arbitraje con la mayor transparencia, confidencialidad, neutralidad, oportunidad, eficacia y efectividad para las partes involucradas en una controversia de consumo.

VI. CONCLUSIONES.

- El Sistema de Arbitraje de Consumo es un ejemplo de los principios basados en Gobierno Abierto, ya que incorpora a la Sociedad Civil, el empresariado y el Estado, en este novedoso mecanismo de protección al consumidor, para la solución de

conflictos de consumo, de manera oportuna, fácil, rápida, gratuita y con carácter vinculante.

- El Arbitraje de Consumo, es uno de los diversos mecanismos de solución de conflictos que tiene el Indecopi, los cuales trabajan en conjunto hacia un mismo fin que es la defensa y protección del consumidor peruano, por lo que no podría asumirse como mecanismos que compiten entre sí, ya que ofrecen servicios distintos.
- El Sistema de Arbitraje de Consumo se encuentra en una etapa de implementación, a través de una Junta Arbitral de Consumo Piloto, que a través de sus actividades ha logrado evidenciar que el procedimiento arbitral es menos oneroso que un procedimiento ordinario, toda vez que el procedimiento regular consta de dos instancias administrativas (y, dependiendo del tipo de procedimiento, puede llegar a una instancia de revisión), mientras que el Arbitraje de Consumo opera como única instancia ante el Indecopi.
- El consumidor más allá del costo beneficio que implica solicitar un arbitraje de consumo, debe ser consciente que para iniciar un arbitraje se requiere además de su voluntad, la voluntad expresa del proveedor de someterse al arbitraje de consumo y que la materia reclamable verse sobre temas de libre disponibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCÁNTARA, Olga Alejandra y otros. 2016 Manual de Arbitraje. Lima: Thomson Reuters.
- ÁLVAREZ, Arturo. 1999 El Sistema Español de Arbitraje de Consumo. Jerez de la Frontera: Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo.

- MARCOS, Diana. 2011 El Convenio Arbitral de Consumo y su control. Navarra: Editorial Aranzandi.
- FERNÁNDEZ, Pablo; MOLINA, Pablo; y, PORTO, Alejandra. 2013 Manual de Derecho de Consumo. Valladolid: Lex Nova.
- GONZAÍNI, Oswaldo Alfredo. 2005 Protección Procesal del Usuario y Consumidor. Buenos Aires: Rubinzal - Culzoni Editores.