



¿LA ADHESIÓN DE PROVEEDORES AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO CONSTITUYE UN CONVENIO ARBITRAL EN SENTIDO AMPLIO?

Autor:

Yvette Sanguineti Campos

Recibido: 6/8/2021

Aceptado: 27/8/2021

¿LA ADHESIÓN DE PROVEEDORES AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO CONSTITUYE UN CONVENIO ARBITRAL EN SENTIDO AMPLIO?

DOES THE ADHERENCE OF SUPPLIERS TO THE CONSUMER ARBITRATION SYSTEM CONSTITUTE AN ARBITRATION AGREEMENT IN THE BROAD SENSE?

Yvette Sanguinetti Campos¹

SUMARIO:

- I. Introducción.
- II. Alcances sobre la adhesión al arbitraje de consumo.
- III. La figura de la adhesión y el convenio arbitral.
- IV. Reflexiones finales.

Resumen.

En este artículo, la autora analiza las figuras propias del arbitraje de consumo a fin de determinar si estas tienen o no fundamento en los conceptos generales del arbitraje, y hace especial énfasis en la adhesión de proveedores al sistema de arbitraje de consumo y sus implicancias, con el objetivo de determinar si se enmarca dentro del concepto de convenio arbitral o constituye una figura distinta e independiente.

Palabras clave: Arbitraje de consumo, convenio arbitral, adhesión de proveedores, autonomía privada.

Abstract.

In this article, the author analyzes the figures of consumer arbitration in order to determine whether or not they are based on the general concepts of arbitration, with special emphasis on the provider's adherence to the consumer arbitration system and its implications, with the purpose of determine if it falls within the concept of arbitration agreement or constitutes a different and independent figure.

Keywords: Consumer arbitration, arbitration agreement, supplier adhesion, private autonomy

¹ Secretaria Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. Lima, Perú. Abogada por la Universidad de San Martín de Porres y Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y la Competencia por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Correo electrónico: ysanguinetti@indecopi.gob.pe.

I. INTRODUCCIÓN.

El arbitraje de consumo es para muchos un híbrido. Una clase extraña de arbitraje para los profesionales vinculados en la materia y un sinsentido para algunos especialistas en materia de protección al consumidor; incluso ha llegado a afirmarse que el arbitraje de consumo es un procedimiento administrativo *suigeneris*². Esto genera la necesidad de analizar cada una de las características y figuras que hacen peculiar al arbitraje de consumo a fin de determinar si se enmarcan dentro de las reglas generales del arbitraje o, de forma contrario, terminan desnaturalizándolo.

En ese sentido, partimos de la premisa que el arbitraje de consumo es diferente a otros tipos de arbitrajes, sin dejar de desconocer que su creación y desarrollo coadyuva a cumplir uno de los objetivos planteados por el propio Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje (en adelante, Ley General del Arbitraje), el cual se plasma en el siguiente extracto de su exposición de motivos:

"(...) se ha pensado en vías que puedan extender el arbitraje a todos los niveles sociales, bajo esta perspectiva se declara de interés nacional el desarrollo del arbitraje al alcance de las grandes mayorías y se contempla la figura del "arbitraje popular", encargándose al Ministerio de Justicia el desarrollo de acciones y programas orientados a cumplir con desarrollar programas de arbitraje, para convertir el arbitraje en una alternativa para las pequeñas empresas, los consumidores y la ciudadanía en general. Para ello hay que desarrollar esquemas que masifiquen arbitrajes a bajo costo, y que sean una alternativa, en tiempo y dinero, más económica que el sistema judicial".

Si bien es cierto que el párrafo citado hace referencia expresa al arbitraje popular, de una interpretación extensiva de la norma, se puede concluir que más allá de promover la creación de un arbitraje administrado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los autores de la norma buscan la masificación del uso del arbitraje para resolver los conflictos de toda la ciudadanía, por lo que el arbitraje de consumo, pese a no ser un arbitraje contemplado expresamente en la Ley General del Arbitraje, no encuentra limitantes para su desarrollo.

Aclarado el hecho que la implementación del arbitraje de consumo se ha realizado en el marco de la norma general del arbitraje, corresponde justificar a través de un razonamiento lógico que las figuras que posee el sistema de arbitraje de consumo constituyen figuras clásicas del arbitraje de consumo.

Para demostrar ello, se podría analizar cada una de las características del arbitraje de consumo que se suelen considerar diferentes a las del arbitraje; sin embargo, para el presente artículo nos concentraremos en la adhesión de proveedores al sistema de arbitraje de consumo.

² Richard Martin, "Debido proceso arbitral, control judicial de arbitraje y sistema de arbitraje de consumo. Balance y Perspectivas", en *Revista del CDA "Temas de Protección al Consumidor y Regulación Financiera"*. (2018): 124-149

II. ALCANCES SOBRE LA ADHESIÓN AL ARBITRAJE DE CONSUMO.

La adhesión es una de las formas en que los proveedores de bienes y servicios demuestran su voluntad de someter la controversia al arbitraje de consumo; sin embargo, no es la única manera en que pueden manifestar su voluntad. La adhesión de proveedores es mencionada por primera vez en el ordenamiento jurídico peruano en el artículo 141 del sistema de arbitraje de consumo.

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

Artículo 141.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

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

Como puede advertir el lector, el citado artículo no da información adicional sobre lo que implica la adhesión, por lo que esta figura fue desarrollada recién a través del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, ya derogado, que aprobó el primer reglamento del sistema de arbitraje de consumo, y su origen se encuentra en el derecho comparado, pues el arbitraje aplicado a las controversias entre consumidores y proveedores es un tipo de arbitraje importado de España³.

De dicha normativa se entiende por proveedor adherido a aquel que se encuentra interesado en emplear el arbitraje de consumo para resolver las controversias con sus clientes y, para ello, solicita la adhesión al arbitraje de consumo al Indecopi, quien le otorga licencia de uso sobre un distintivo oficial a fin de que los consumidores puedan identificarlo como un proveedor adherido. De esta manera, se podrá iniciar el proceso arbitral con la sola presentación de la solicitud de arbitraje por parte del consumidor.

En este punto, corresponde hacer un paréntesis y precisar que el arbitraje de consumo es unidireccional, lo que implica que el consumidor es la única persona que puede accionar el arbitraje, esto es, las solicitudes de arbitraje solo pueden ser presentadas por los consumidores que, en todos los casos, constituirán la parte demandante del proceso arbitral. Esta situación representa una asimetría de carácter legal, pues el proveedor no puede accionar contra el consumidor a través del arbitraje de consumo; sin embargo, esta circunstancia no desvirtúa que estemos frente a un arbitraje, pues en arbitrajes sobre otras materias no solo se pueden dar asimetrías de carácter legal; sino también, a través de convenios arbitrales.⁴

³ Debe precisarse que países como Portugal y Argentina también han desarrollado el arbitraje de consumo. Sin embargo, el ordenamiento jurídico español fue el primero en crear el arbitraje de consumo en 1984, a través de la Ley 16/1984, la Ley General para la Defensa de los Consumidores.

⁴ Augusto Dannon, "Una aproximación a los convenios arbitrales asimétricos: intuiciones sobre su tratamiento legal en el Perú", *THEMIS – Revista de derecho* N° 77. (2020): 74-76. En este artículo, el autor considera que nuestro ordenamiento jurídico contempla asimetrías de carácter legal en el arbitraje, como en el inciso c. del artículo 40 de la Ley 29946 - Ley de Contratos de Seguros, el numeral 2 del artículo 56 del Decreto Legislativo 1071 - Ley de Arbitraje, y el párrafo 45.16 del artículo 45 del Texto Único Ordenado de la Ley 30225 - Ley de Contrataciones con el Estado.

Ahora bien, la presentación de la solicitud de arbitraje de consumo no es la única forma de que se demuestre la voluntad del consumidor de someterse a este, ni la adhesión del proveedor es la única forma en que este demuestra su voluntad de someterse al arbitraje de consumo. Esto debido a que el artículo 31 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2010-PCM, establece que la voluntad de las partes puede acreditarse con el convenio arbitral, y cuando el proveedor acepta someter al arbitraje de consumo la controversia que tiene con el consumidor, una vez que este ha presentado su solicitud de arbitraje y esta ha sido trasladada por la Junta Arbitral.

Cabe señalar que, cuando el reglamento hace mención al “convenio arbitral” como una de las formas de que las partes demuestren su voluntad de someterse al arbitraje de consumo, está haciendo referencia a la figura del convenio arbitral en sentido estricto, esto es el acuerdo suscrito por el consumidor y el proveedor en el que señalen expresamente que cualquier controversia que surja en el ámbito de su relación será sometida al arbitraje de consumo. En ese sentido, cuando el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo menciona el “convenio arbitral” está haciendo referencia únicamente a la forma de convenio arbitral contemplada en el numeral 2 del artículo 13 de la Ley General del Arbitraje, el cual establece que el convenio arbitral puede adoptar la forma de un acuerdo por escrito entre las partes. Por ello, cuando nos referimos a esta forma de sometimiento de las partes al arbitraje de consumo decimos que estamos frente a un convenio arbitral en sentido estricto.

Al respecto, debe indicarse que el mencionado numeral 2 del artículo 13 de la Ley General del Arbitraje contempla que el convenio arbitral puede adoptar la fórmula de una cláusula incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente. Sin embargo, el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo restringe la posibilidad de que el convenio arbitral pueda darse en cualquiera de las dos formas, pues a través del párrafo 31.2 de su artículo 31, prohíbe expresamente que el convenio arbitral adopte la fórmula de una cláusula dentro de un contrato.

Dicha prohibición se fundamenta en el hecho de que los contratos de consumo suelen ser contratos de adhesión, por lo que el consumidor difícilmente tiene el poder para negociar alguna de las cláusulas. En ese sentido, permitir que una cláusula arbitral sea incorporada a un contrato de consumo, podría considerarse una disminución del derecho del consumidor a optar por presentar una denuncia administrativa contra el proveedor por una presunta infracción a las normas en materia de protección al consumidor. Este escenario podría configurar el establecimiento de una cláusula abusiva, considerada de ineficacia absoluta, según lo dispuesto en el literal g. del artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Adicionalmente, se debe tomar en cuenta que el mencionado Código establece que el consumidor que se somete de forma voluntaria al arbitraje de consumo no puede accionar para que se inicie un procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor. Por esa razón, a través del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo se ha buscado resguardar el derecho de los consumidores y se ha establecido que el convenio arbitral, entendido en sentido estricto, puede suscribirse a través de un acuerdo independiente o un anexo del contrato principal, de manera que la eficacia de este no dependa de la aceptación del convenio arbitral. Así, se podrá demostrar de forma fehaciente la voluntad del

consumidor de utilizar el arbitraje de consumo, pues, de ser el convenio arbitral parte integrante del contrato de consumo, podría considerarse una cláusula abusiva.

Ahora bien, sobre la última forma en que las partes pueden someterse al arbitraje de consumo que hemos mencionado, debemos señalar que se da cuando el consumidor presenta su solicitud de arbitraje de consumo contra un proveedor con quien no tiene un convenio arbitral ni se encuentra adherido al sistema. Esta solicitud debe ser presentada ante la Junta Arbitral, esto es, el centro de arbitraje a cargo de administrar los procesos arbitrales en materia de protección al consumidor, quien se encarga de trasladar dicha solicitud, e invita al proveedor a señalar si acepta o no resolver la controversia que mantiene con el consumidor a través del arbitraje de consumo. De aceptar someterse al arbitraje de consumo, se procede a la conformación del tribunal arbitral, a fin de que inicie el proceso arbitral.

Esta forma de sometimiento al arbitraje no es usual en otros tipos de arbitraje; sin embargo, consideramos que se enmarca dentro de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1071, cuyo numeral 3 del artículo 13 establece que el convenio arbitral se puede realizar mediante la ejecución de ciertos actos. En ese sentido, la aceptación a la invitación a arbitrar por parte del proveedor sin que previamente haya existido un acuerdo entre él y el consumidor, configura el consentimiento de ambas partes de someter la controversia al arbitraje. Esto implica que estamos frente a un convenio arbitral entendido en sentido amplio. Por lo tanto, resulta totalmente viable que mediante esta tercera forma se dé origen a que se inicie el proceso arbitral.

En consecuencia, a través de las tres formas descritas, se destaca el carácter voluntario del arbitraje de consumo, el cual está reconocido no solo en su Reglamento, sino también en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, cuyo artículo 140 refiere que el sometimiento de las partes al arbitraje de consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente, la cual concuerda con el artículo 13 de la Ley General del Arbitraje que regula el contenido y forma del convenio arbitral.

No obstante, queda la duda si la adhesión al arbitraje de consumo es por sí misma un convenio arbitral entendido en forma amplia, o se trata de una figura completamente diferente, que no es posible enmarcar en las normas generales del arbitraje. Para absolver dicha pregunta, debemos profundizar en esta figura recurriendo al Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, su Exposición de Motivos, y a la legislación comparada.

En primer lugar, se debe tener en cuenta que en la adhesión intervienen dos actores: el proveedor y el Indecopi. De un lado, el Reglamento habla de un "interés" de parte del proveedor de emplear el arbitraje de consumo para resolver las controversias que mantiene con su cliente, el cual plasma mediante la presentación de una solicitud de adhesión a dicho sistema ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, órgano de línea del Indecopi.

Este órgano del Indecopi únicamente debe evaluar que la solicitud de adhesión cumpla con requisitos de forma, y una vez aceptada debe incribir al proveedor en el registro de proveedores adheridos y difundir dicha información, a fin de que la ciudadanía conozca que el proveedor está dispuesto a emplear el arbitraje de consumo como mecanismo de solución de controversias con sus clientes, esto es, los consumidores. Además, debe otorgar al proveedor el derecho a usar el distintivo oficial del sistema de arbitraje de consumo, el

cual puede ser colocado en sus comunicaciones o establecimientos comerciales, con la finalidad de que sus clientes sepan que, ante cualquier problema que pueda presentarse en el marco de su relación de consumo, pueden recurrir al arbitraje de consumo.

Destaca sobre la solicitud de adhesión, el hecho que el proveedor puede delimitar el periodo por el cual está dispuesto a someterse al arbitraje de consumo para resolver las controversias que se presenten; así como, establecer cuáles son las materias controvertidas que pueden resolverse a través del arbitraje de consumo. Así, el párrafo 23.4 del artículo 23 del Reglamento señala que el proveedor puede señalar qué productos o servicios que brinda en el mercado, sobre los que se susciten controversias, pueden someterse al arbitraje de consumo; y también le da la oportunidad de establecer en su adhesión qué tipo de pretensiones indemnizatorias está dispuesto a que se resuelvan a través del arbitraje de consumo, e incluso puede establecer el monto máximo de indemnización que el árbitro puede ordenar pagar por concepto de indemnización de daños y perjuicios.

En consecuencia, la norma permite al proveedor establecer las condiciones de sometimiento al arbitraje de consumo, a esto se le conoce como adhesión limitada. Esta adhesión limitada implica que el proveedor cuenta con una posición de privilegio que le permite establecer prohibiciones sobre lo que el árbitro puede pronunciarse en el marco de un arbitraje de consumo. Debe indicarse que nuestro ordenamiento jurídico no es el único que contempla la adhesión limitada de proveedores. Por ejemplo, en España y Argentina también se contempla este tipo de adhesión.

En España⁵, el proveedor puede establecer el periodo de adhesión, tipo de arbitraje (de derecho o en equidad), el alcance territorial de su sometimiento al arbitraje de consumo, así como la cuantía máxima en controversia, u otras condiciones que considere conveniente. Mientras que en Argentina⁶, el proveedor debe precisar qué bienes o servicios, respecto de los que surjan controversias, está dispuesto a arbitrar, y también puede delimitar el ámbito territorial de su adhesión.

⁵ El artículo 26 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo en España, establece que: "Podrán admitirse ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo, en particular, en sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, previo informe preceptivo de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo. El informe negativo a la admisión de la oferta pública de adhesión limitada será, además, vinculante para la Junta Arbitral de Consumo".

⁶ El artículo 4 de la Resolución 65/2018, de 8 de octubre de 2018, el cual se cita a continuación:
"(...) La solicitud a presentar por el interesado ante el citado Sistema deberá contener:
a) *Ámbito material y territorial de la oferta, el interesado deberá precisar:*
I) *A qué bienes o servicios ajustará su Oferta Pública.*
II) *A cuál o cuáles jurisdicciones queda circunscripta.*
En caso de omitirse las indicaciones de los apartados I) y/o II) del presente inciso, se entiende que la oferta se ha realizado para todos los bienes comercializados por el proveedor y/o que queda sometida a la jurisdicción del SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO.
b) *Ámbito temporal. Con carácter general, la adhesión es por plazo indeterminado. En caso de que el proveedor optase por establecer un plazo de vigencia de la Oferta Pública comprometida, el mismo no podrá ser inferior a UN (1) año. Dicho plazo será prorrogable automáticamente desde la fecha de su vencimiento por un período igual, salvo expresa manifestación en contrario del interesado, comunicada con TREINTA (30) días de antelación a que opere el vencimiento del* *plazo* *estipulado.*
(...) El SISTEMA NACIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO evaluará las solicitudes presentadas, y si las mismas cumplen con los requisitos exigidos, inscribirá la oferta realizada en el registro correspondiente."

En ese sentido, si la respuesta a la pregunta planteada como título del presente artículo fuera afirmativa, estaríamos ante un aparente escenario de desigualdad entre las partes, en que solo una de ellas, esto es, el proveedor, establece las reglas de juego a aplicarse para accionar el arbitraje, las cuales tienen directa incidencia sobre las pretensiones que el consumidor puede plantear en su solicitud de arbitraje.

En dicho supuesto, cabe preguntarse si esto no constituiría una abierta vulneración al principio de igualdad contemplado en el numeral 2 del artículo 34 de la Ley General de Arbitraje, el cual establece que *“el tribunal arbitral debe tratar a las partes con igualdad y darle a cada una de ellas suficiente oportunidad de hacer valer sus derechos”*. A nuestro parecer consideramos que la adhesión limitada no infringe el principio de igualdad por dos razones:

- Por un lado, porque la igualdad de trato a las partes, recogida en el citado artículo, está referida a la igualdad de armas en el marco del proceso arbitral; en consecuencia, consideramos que está directamente relacionada al debido proceso, y no a las condiciones que se consignan en el convenio arbitral, pues parten de la autonomía privada de las partes.
- Por el otro lado, el hecho de que el proveedor esté adherido al sistema de arbitraje de consumo, no implica que el consumidor esté obligado a usar este mecanismo como única vía para resolver una controversia en materia de consumo, pues la adhesión implica el sometimiento voluntario del proveedor al arbitraje de consumo; mas no, del consumidor. Por lo tanto, el consumidor puede aceptar dichas condiciones, presentando la solicitud de arbitraje de consumo, o rechazarlas, acudiendo a otros de los mecanismos de solución de controversias en materia de consumo o incluso presentando su denuncia ante los órganos resolutivos del Indecopi, con la finalidad de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra del proveedor.

III. LA FIGURA DE LA ADHESIÓN Y EL CONVENIO ARBITRAL.

¿Entonces la figura de la adhesión del proveedor al arbitraje de consumo constituye un convenio arbitral bajo la forma de un contrato de opción?, bajo el cual, el consumidor tendría el derecho exclusivo de accionar en atención a lo establecido por el proveedor en su adhesión, a través de la presentación de una solicitud de arbitraje ante la junta arbitral. Consideramos que la respuesta es negativa, ya que la adhesión del proveedor por sí sola constituye una manifestación de voluntad unilateral, por lo que no estamos frente a un contrato. Esto va en línea con lo establecido en el párrafo 23.2 del artículo 23 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, el cual señala que la adhesión implica una oferta pública de parte del proveedor de sometimiento al arbitraje de consumo y las normas que lo regulan. En consecuencia, estamos en una fase previa a la existencia del convenio arbitral, esto significa, antes de que se dé el perfeccionamiento del contrato⁷.

⁷ El autor Henry Huanco refiere que *“el convenio arbitral es un contrato que no genera obligaciones (...) genera una relación jurídica patrimonial compuesta por un derecho potestativo y un estado de sujeción. Así, quien presenta la petición arbitral es titular de un derecho potestativo (...) Entonces desde el momento en que se presenta la petición arbitral, el proceso arbitral se entenderá instaurado y el arbitraje será el mecanismo que resolverá la controversia, es decir, la necesidad estará satisfecha”*. Henry Huanco. *“¿El convenio arbitral es un contrato con efectos obligatorios?”* en *Agnitio*, de la Asociación Civil ADV EDITORES. (s.f.) Consultada: 2 de agosto de 2021. En: <http://agnitio.pe/articulo/el-convenio-arbitral-es-un-contrato-con-efectos-obligatorios/>

Al respecto, se debe tener en cuenta que la oferta *“es un acto jurídico unilateral, por medio del cual una persona llamada oferente, formula y comunica a otra, llamada destinatario, una propuesta de negocio jurídico, que debe contener los elementos esenciales de dicho negocio, oferta que de ser aceptada, configura el acuerdo de voluntades y, por consiguiente, el contrato”*⁸.

Si esto lo trasladamos a la adhesión, tenemos que el proveedor vendría a ser el oferente, quien propone un acuerdo arbitral. Dicha propuesta, a fin de que sea conocida por los destinatarios de esta, la realiza a través una solicitud presentada ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi en que se consignan las condiciones de la propuesta del acuerdo arbitral.

Sobre ello, la Exposición de Motivos del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo señala *“la adhesión es un trámite meramente declarativo que puede realizar cualquier proveedor que cumpla con identificarse plenamente”*. Es decir, el Indecopi solo evalúa cuestiones de forma, mas no de fondo respecto de la adhesión de los proveedores. Por lo tanto, la finalidad de que la adhesión se efectúe ante la autoridad administrativa de consumo es dotar de publicidad a la oferta realizada por el proveedor, en tanto el destinatario de dicha oferta puede ser cualquier consumidor, por lo que resulta necesario que la autoridad de consumo difunda la relación de proveedores adheridos. De esta manera, los consumidores pueden optar por el arbitraje de consumo para resolver cualquier controversia que surja con los proveedores adheridos, sin necesidad de contar con un convenio arbitral en sentido estricto o depender de que el proveedor acepte la invitación a arbitrar que traslade la Junta Arbitral de Consumo.

En consecuencia, la intervención de una entidad de la Administración Pública se encuentra justificada, ya que mediante el procedimiento de adhesión ante esta se logra cumplir con uno de los presupuestos de la oferta, que consiste en que sea comunicada al destinatario por medios adecuados.

En otras palabras, la oferta es una propuesta unilateral, por lo que no podemos estar frente a un convenio arbitral porque no hay manifestación de más de una parte, sino de una propuesta de convenio arbitral. Esto se corrobora con el hecho que el consumidor no está obligado a emplear el arbitraje de consumo cuando surgen conflictos con proveedores adheridos al sistema, pues como destinatario puede o no aceptar dicha propuesta.

No obstante, podría cuestionarse que la aceptación por parte del consumidor de las condiciones establecidas por el proveedor a través de una adhesión limitada, vulneran el estado ya precario en el que muchos consumidores se encuentran respecto de los proveedores. Al respecto, es pertinente indicar que la posibilidad de la adhesión limitada se enmarca en un interés general y social de solucionar las controversias de la forma menos costosa e ineficiente para el consumidor.

A ello se debe agregar que la adhesión limitada no contraviene los principios del arbitraje, dado que no existe ninguna prohibición expresa respecto de la existencia de asimetrías

⁸ Lisandro Peña Nossa, *Contratos Empresariales: Nacionales e Internacionales*. (Bogotá: ECOE Ediciones, 2017), 226.

dentro de los convenios arbitrales, a diferencia de lo que sucedía antes del Decreto Legislativo N° 1071, cuando aún estaba vigente la Ley N° 26572, Ley General de Arbitraje, cuyo artículo 14 sancionaba con nulidad aquel convenio arbitral que coloque a una de las partes en una situación de privilegio. Al respecto, Augusto Dannon Alva señala lo siguiente:

“el cambio entre una ley y la otra buscó, como uno de sus principales objetivos, darles mayor validez a los convenios arbitrales y rescatar la voluntad de las partes de arbitrar sus conflictos. (...) Debido a ello, podemos inferir que al legislador ya no le interesó regular el contenido del convenio arbitral como un elemento relevante para determinar su validez, ya que, como se discutió previamente, los únicos requisitos de validez del convenio arbitral son la voluntad de someter a arbitraje y el alcance de la misma”⁹

De lo expuesto, se puede inferir que, pese a que el arbitraje de consumo es administrado por un centro de arbitraje que funciona al interior de una entidad de la Administración Pública, la voluntad de las partes prevalece, ante todo, como sucede en los arbitrajes de otras materias, siempre que se respete los principios del debido proceso.

IV. REFLEXIONES FINALES.

En atención a lo desarrollado en este artículo, consideramos que se ha demostrado que las formas de sometimiento de las partes al arbitraje de consumo no se encuentran fuera del alcance de lo establecido en la Ley General de Arbitraje respecto del convenio arbitral.

Es así como se ha justificado que la figura de la adhesión de proveedores, si bien no constituye propiamente un convenio arbitral, implica una oferta del mismo, la cual tiene como destinatario a todos aquellos con los que surja una controversia a raíz del consumo de sus productos y/o servicios o la intención de adquirirlos.

En ese sentido, el legislador para promover el conocimiento de todos los ciudadanos de la oferta del proveedor, ha establecido que el Indecopi debe intervenir dando promoción a dicha oferta con la finalidad de hacerla pública, lo cual a nuestra consideración no desnaturaliza que constituya una propuesta de convenio arbitral.

Finalmente, se ha justificado que la promoción de adhesión de proveedores tiene como finalidad un interés genérico y social que es promover que las controversias en materia de consumo sean resueltas a través del arbitraje, por lo que el hecho que el proveedor tenga la posibilidad de establecer parte de las reglas del arbitraje no constituye una vulneración a los derechos del consumidor, en tanto no afecta su derecho al acceso a la justicia, pues tiene la vía administrativa y la judicial si es que no opta por el arbitraje de consumo para resolver la controversia.

⁹ Augusto Dannon, “Una aproximación a los convenios arbitrales asimétricos: intuiciones sobre su tratamiento legal en el Perú”, *THEMIS – Revista de derecho* N° 77. (2020): 74.

BIBLIOGRAFÍA.

ARTÍCULOS:

- Augusto Dannon. "Una aproximación a los convenios arbitrales asimétricos: intuiciones sobre su tratamiento legal en el Perú". *THEMIS – Revista de derecho* N° 77. (2020), 59-97.
- Henry Huanco. "¿El convenio arbitral es un contrato con efectos obligatorios?" en *Agnitio*, de la Asociación Civil ADV EDITORES. (s.f.) Consultada: 2 de agosto de 2021. <http://agnitio.pe/articulo/el-convenio-arbitral-es-un-contrato-con-efectos-obligatorios/>
- Lisandro Peña Nossa. *Contratos Empresariales: Nacionales e Internacionales*. Bogotá: ECOE Ediciones, 2017.
- Richard Martin. "Debido proceso arbitral, control judicial de arbitraje y sistema de arbitraje de consumo. Balance y Perspectivas", en *Revista del CDA "Temas de Protección al Consumidor y Regulación Financiera"*. (2018), 124-149.

LEGISLACIÓN NACIONAL:

- Congreso de la República. Ley N° 26572. Ley General de Arbitraje (Derogado).
- Congreso de la República. Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el Arbitraje (2008)
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (2019).

LEGISLACIÓN EXTRANJERA:

- Ministerio de Presidencia (España). Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo en España (2008).
- Ministerio de Producción y Trabajo (Argentina). Resolución 65/2018, de 8 de octubre de 2018, Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (2018).